

Terveystenhuollon omavalvontasuunnitelma

Joensuun sote-keskus:

Rantakylän terveystasema

Kiihtelysvaaran sote-palvelupiste

Laatija(t)	Sari Lamminsalo, osastonhoitaja Marjo Alamartin, sh, tiimivastaava
Tarkastaja	Katja Ahonen, ylihoitaja
Hyväksyjä	Raimo Joro, avoterveydenhuollon ylilääkäri
Pvm.	27.2.2026

Sisällysluettelo

1	Johdanto	5
2	Palveluyksikköä koskevat tiedot.....	5
2.1	Palveluyksikön johtaminen	6
2.2	Palveluyksikön ostopalvelut ja palvelusetelipalvelut	7
3	Palveluyksikön toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	8
3.1	Toiminta-ajatus	8
3.2	Arvot ja toimintaperiaatteet	9
4	Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....	11
4.1	Omavalvontasuunnitelman laadinnan vastuuhenkilö(t).....	11
4.2	Omavalvontasuunnitelman laadintaan osallistaminen	11
4.3	Omavalvontasuunnitelman julkisuus	11
5	Omavalvonnan toimeenpano - riskienhallinta	12
5.1	Riskienhallinnan vastuut.....	12
5.2	Riskien ja vaara- ja poikkeamatilanteiden tunnistaminen	13
5.3	Havaituista riskeistä ja vaara- ja poikkeamatilanteista ilmoittaminen	13
5.4	Riskien ja vaara- ja poikkeamailmoitusten käsittely.....	14
5.5	Seuranta, korjaavat toimenpiteet ja tilanteesta oppiminen	14
5.6	Korjaavista toimenpiteistä tiedottaminen	15
5.7	Asiakkaan/potilaan informointi vaaratapahtumasta	15
6	Asiakkaan/potilaan asema, oikeudet ja osallistaminen	16
6.1	Palvelun tai hoidon tarpeen arviointi	16
6.2	Palveluun tai hoitoon pääsy.....	17
6.3	Terveys-, hoito- ja palvelusuunnitelma.....	18
6.4	Asiakkaan/potilaan itsemääräämisoikeus, asiallinen kohtelu ja oikeusturva	19
6.4.1	Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	19
6.4.2	Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen	19
6.4.3	Asiakkaan/potilaan kohtelu	20
6.4.4	Asiakkaan/potilaan oikeusturva	20

6.5	Asiakkaan/potilaan sekä heidän läheisten osallistaminen	22
6.5.1	Säännöllisesti kerättävä palaute.....	22
6.5.2	Asiakasviestintä	22
7	Henkilöstö.....	23
7.1	Henkilöstön rakenne ja riittävyys.....	23
7.2	Rekrytointi	24
7.3	Perehdytys.....	24
7.4	Osaamisen kehittäminen ja täydennyskoulutus	25
7.5	Johtamisosaaminen.....	25
7.6	Työhyvinvointi	26
7.7	Varautuminen haastaviin asiakas/potilastilanteisiin.....	26
7.8	Erinomainen toiminta ja onnistumisista oppiminen.....	27
8	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen.....	27
8.1	Asiakas- ja potilasasiakirjat.....	27
8.2	Tietosuoja ja tietoturva	29
9	Asiakas- ja potilasturvallisuus sekä palvelua tukevien toimintojen laatu	30
9.1	Toimintaympäristö, toimitilat ja teknologiset ratkaisut	30
9.2	Etä- ja digipalvelut.....	31
9.3	Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet	32
9.4	Lääkehoidon turvallisuus	34
9.5	Infektioiden torjunta	36
9.5.1	Hoitoon liittyvien infektioiden ehkäisy.....	36
9.5.2	Yleiset hygieniakäytännöt.....	37
9.6	Ohjeet ja suunnitelmat.....	38
9.7	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten kanssa, häiriö- ja poikkeustilanteisiin varautuminen ja valmius sekä terveydensuojelu	38
9.7.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten kanssa	38
9.7.2	Häiriö- ja poikkeustilanteisiin varautuminen ja valmius.....	39
9.7.3	Terveydensuojelu	39
10	Palvelun sisällön omavalvonta	40
10.1	Asiakkaan/potilaan tunnistaminen	40

10.2	Hätätilapotilaan/ -asiakkaan tunnistaminen.....	41
10.3	Monialainen yhteistyö ja tiedonvälitys.....	41
10.4	Kivunhoito	42
10.5	Kaatumisten ja putoamisten ehkäisy.....	42
10.6	Vajaaravitsemuksen ehkäisy ja hoito	43
10.7	Painehaavojen ehkäisy	43
10.8	Leikkaushoidon turvallisuus.....	44
10.9	Akuutin sekavuustilan ehkäisy ja tunnistaminen	44
10.10	Elintapaohjaus	44
10.11	Ehkäisevä päihde- ja mielenterveystyö	45
10.11.1	Nikotiiniriippuvuuden arviointi ja hoitoon ohjaus.....	46
10.11.2	Alkoholin riskikäytön varhainen tunnistaminen ja hoitoon ohjaus.....	46
10.11.3	Huumausaineiden ja muiden päihtymiseen käytettyjen aineiden käytön tunnistaminen ja hoitoon ohjaus.....	47
10.11.4	Rahapelaamisen aiheuttamien haittojen ehkäisy	47
10.11.5	Ehkäisevä mielenterveystyö	48
10.12	Itsemurhien ehkäisy	48
10.13	Lähisuhdeväkivallan ehkäisytyö	49
10.14	Elämän loppuvaiheen hoito	49
11	Yhteenvedo palveluyksikön omavalvonnan toimeenpanoa ohjaavista ohjeista ja määräyksistä.....	50
12	Yhteenvedo kehittämissuunnitelmasta	50
13	Omavalvontasuunnitelman seuranta, päivittäminen ja hyväksyminen	51
13.1	Omavalvontasuunnitelman seuranta ja päivittäminen	51
13.2	Omavalvontasuunnitelman hyväksyminen.....	51
	Suunnitelmassa viitattut internetosoitteet.....	52

1 Johdanto

Sosiaali- ja terveydenhuollon omavalvonta perustuu palveluyksikössä toteutettavaan riskienhallintatyöhön, jossa palveluprosesseja arvioidaan laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä palvelun käyttäjiltä ja henkilöstöltä saadun palautteen näkökulmasta. Omavalvontasuunnitelma on suunnitelma siitä, miten palveluyksikössä käytännön toimenpitein varmistetaan, seurataan ja arvioidaan oman toiminnan laatua ja turvallisuutta.

Palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman laatiminen perustuu lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) ja sen 27 §:n mukaiseen suunnitelman laatimisveloitteeseen. Tämän Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen terveydenhuollon omavalvontasuunnitelma-mallipohjan laadinnassa on erityisesti huomioitu hyvinvointialueelle laaditun [asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä laadunhallinnan suunnitelman](#) (linkki) sisältökokonaisuus, johon suunnitelma monelta osin myös konkreettisesti linkittyy. Suunnitelmapohjan tekemisessä on tämän lisäksi huomioitu hyvinvointialueelle laaditun [omavalvontaohjelman](#) (linkki) sisältökokonaisuus sekä [Valviran antama määräys omavalvontasuunnitelman sisällöstä](#) (linkki), kansallisen [asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian 2022–2026](#) (linkki) sekä [asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen omavalvontasuunnitelman](#) (linkki) mallipohjan sisältökokonaisuudet.

2 Palveluyksikköä koskevat tiedot

Palveluntuottaja	Pohjois-Karjalan hyvinvointialue – Siun sote Y-tunnus: 3221317-4 Osoite: Tikkamäentie 16, 80210 Joensuu
Toimialue	Terveyspalvelut
Palvelualue	Sote-keskuspalvelut
Vastuualue	Sote-keskukset
Palveluyksikkö	Joensuun sote-keskus: Rantakylän terveysasema Ruoritie 3, Joensuu Kiihtelysvaaran sote-palvelupiste, Aprakkatie 2, Kiihtelysvaara
Palvelumuoto	Sote-keskuksen vastaanottopalvelut
Asiakas- tai potilasryhmä, jolle palvelua tuotetaan	Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen asukkaat, pääpaino Joensuun Rantakylän, Mutalan ja Utran alueiden sekä Kiihtelysvaaran asukkaissa
Asiakas- tai potilaspaikkamäärä ja/tai	

Asiakas- tai potilasmäärä ja/tai	Alueilla astuu yhteensä n. 17.500 asukasta
Palveluyksikön lähiesihenkilö(t)	Sari Lamminsalo, sari.k.lamminsalo@siunsote.fi , 013 330 8582
Avoterveydenhuollon ylilääkäri (Joensuu, digisotekeskus, hoitotarvike- ja yhteisasiakasohjausyksiköt)	Raimo Joro, raimo.joro@siunsote.fi , 013 330 7499
Palvelujohtaja	Mikael Ripatti, mikael.ripatti@siunsote.fi , 013 330 9556

2.1 Palveluyksikön johtaminen

Terveyspalveluiden toimialuejohtaja vastaa toimialueensa toiminnasta ja taloudesta. Toimialuejohtajan ratkaisuvallan siirtopäätöksen mukaisesti toimialuejohtaja on siirtänyt toimivaltaansa sote-keskuspalveluiden palvelujohtajalle, vastuualueen avoterveydenhuollon ylilääkäreille sekä ylihoitajille ja palveluyksikön lähiesihenkilöille: ylilääkäreille ja osastonhoitajalle ja palveluesihenkilöille. Avoterveydenhuollon ylilääkärit ja ylihoitajat kuuluvat sote-keskuspalveluiden johtotiimiin, palveluyksiköiden ylilääkärit, osastonhoitajat sekä palveluesihenkilöt kuuluvat vastuualueen johtotiimiin.

Rantakylän terveysasemalla ja Kiihtelysvaaran sote-palvelupisteellä lähijohtajina toimivat osastonhoitaja (hoitotyön johtamisvastuu) ja ylilääkäri (lääketieteellinen johtamisvastuu). Lähiesihenkilöt ovat työnantajan edustajia, joiden tehtävänä on varmistaa, että yksikön perustehtävä toteutuu organisaation strategiassa määritettyjen tavoitteiden ja arvojen mukaisesti. Tehtävään kuuluu velvollisuus käyttää direktio-oikeutta eli oikeutta johtaa ja valvoa työtä. Esihenkilöt vastaavat omalta osaltaan palvelukokonaisuuksien toiminnasta, taloudesta ja asiakaslähtöisyydestä.

Esihenkilöt huolehtivat henkilöstövoimavarojen suunnittelusta ja johtamisesta, työhyvinvoinnista ja työturvallisuudesta. He osallistuvat työn kehittämiseen ja osaamisen varmistamiseen omilla vastuualueillaan. Työssä on otettava huomioon lainsäädännölliset näkökulmat ja toimintaohjeet, sekä toiminnan tehokkuuden, vaikuttavuuden ja taloudellisuuden vaatimukset. Molemmilta edellytetään omaehtoista ja työnantajan tukemaa osaamisen ylläpitoa ja kehittämistä.

Esihenkilöt vastaavat toiminnan suunnittelusta, kehittämisestä, organisoinnista, konkreettisten puitteiden luomisesta, resursoinnista sekä uuden ja ajantasaisen tiedon välittämisestä. He vastaavat omalla vastuualueellaan toiminnan operatiivisesta johtamisesta sekä toiminnan pitkäjänteisestä kehittämisestä siten, että tehtävällä on vaikutusta laajan työympäristön toimintaedellytyksiin

2.2 Palveluyksikön ostopalvelut ja palvelusetelipalvelut

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella ostopalvelujen koordinaatiovastuu on hankinta- ja sopimuspalvelut yksiköllä. Palvelusetelipalvelujen koordinaatiovastuu on palvelusetelikeskuksessa. Kaikki Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen työntekijät pääsevät tarkastelemaan ostopalvelusopimuksia sopimuksenhallintajärjestelmässä. Palveluseteliprosessit hallinnoidaan Effector-palvelusetelijärjestelmässä rajatuin työtehtäviin liittyvin käyttöoikeuksin.

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta. Listaus palveluyksikön osto- ja palvelusetelipalveluista ja ostopalvelujen tuottajista.

Palvelu	Palveluntuottaja
Henkilöstövuokraus tai lääkäriostopalvelut (etä- ja lähilääkäriin palvelut)	Useita palveluntuottajia
Henkilöstövuokraus (hoitohenkilöstön lyhytaikaiset sijaisuudet)	1 palveluntuottaja
Jalkojenhoidon palveluseteli	Palveluseteli
Silmänpohjakuvien lausuntopalvelu	1 palveluntuottaja (yhteistyössä sairaalapalvelujen kanssa)

Rantakylän terveysasemalla ja Kiihtelysvaaran sote-palvelupisteellä ostopalveluista vastaa ylilääkäri. Diabetesosaamiskeskus vastaa jalkojenhoidon suunnitelmasta. Ostopalveluiden laatua ja asiakasturvallisuutta varmistetaan ja seurataan säännöllisesti potilaiden ja henkilöstön palautteiden, sekä kertomuskirjausten kautta. Palautetta saadaan sekä henkilöstöltä, että jatkuvan asiakaspalautteen kautta. Hankinta- ja sopimuspalveluiden, sekä palveluseteliin asiantuntijoiden osaamista hyödynnetään terveysaseman ostopalveluiden laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa. Jalkojenhoidon palvelujen lausuminen tulee yhteistyössä Diabetesosaamiskeskuksen kanssa. Diabetesosaamiskeskus vastaa näiden seurannasta, laadusta ja asiakasturvallisuudesta. Rantakylän terveysasemalla perehtyneet sairaanhoitajat myöntävät jalkojenhoitoon palvelusetelin noudattaen diabetesosaamiskeskuksen kriteereitä. Lääkäripalveluostoissa pidetään palveluntuottajien kanssa tiivistä yhteyttä pääasiassa sähköpostin välityksellä. Osastonhoitaja seuraa yhdessä henkilöstön ja asiakkaiden kanssa laatua ja asiakasturvallisuuden toteutumista. Henkilöstö antaa epäkohdan huomattuaan palautteen osastonhoitajalle, joka vie asian tiedoksi yksikön ylilääkärille ja palveluntuottajan esihenkilölle. Yhdessä mietitään ratkaisu, kehittämistoimenpide epäkohdalle.	t
---	---

Palveluntuottaja, ylilääkäri ja osastonhoitaja pitävät säännöllisiä Teams-palavereita, jossa käydään onnistumiset ja haasteet läpi. Organisaation tarjoamaa osto- ja hankintakoulutusta hyödynnetään lähijohtajien ostopalveluosaamisen varmistamisessa. Ostopalvelujen tuottajilta vaaditaan omavalvontasuunnitelma: Ei

3 Palveluyksikön toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

3.1 Toiminta-ajatus

Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palveluita tuotetaan. Toiminta-ajatuksen tulee perustua toimialaa koskevaan lainsäädäntöön. Keskeiset terveydenhuollon palvelua ohjaavat lait ovat [terveydenhuoltolaki \(1326/2010\)](#) (linkki), [laki potilaan asemasta ja oikeuksista \(785/1992\)](#) (linkki), [tartuntatautilaki \(1227/2016\)](#) (linkki) sekä [laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä \(612/2021\)](#) (linkki).

Sote-keskusten perustehtävä on tuottaa terveydenhuoltolain (1326/2010) mukaisia perusterveydenhuollon palveluita hyvinvointialueen asukkaille ja kiireellistä hoitoa sitä tarvitseville asuinpaikasta riippumatta sekä edistää hyvinvointialueen asukkaiden terveyttä. Vastuualueen pääasiallisesti tuottamat perusterveydenhuollon palvelut ovat väestön terveydentilan seuranta, terveyden edistäminen ja sen osana terveysneuvonta ja terveystarkastukset, avosairaanhoito, kotisairaanhoidon lääkäripalvelut soveltuvien osin, kotisairaala- ja sairaalahoito ja mielenterveyden hoito soveltuvien osin. Osana sote-keskusten toimintaa kuntoutussairaaloissa toteutetaan aikuisten asiakkaiden tutkimusta, hoitoa ja kuntoutusta silloin, kun potilaan hoito ei vaadi keskussairaalatason hoitoa, mutta tarvitsee ympärivuorokautista perusterveydenhuollon tasoista sairaalahoitoa. Hoito voi olla lyhytaikaista toimintakykyä edistävää ja palauttavaa akuuttihoitoa tai kuntoutukseen painottuvaa pidempiaikaista hoitoa. Yksiköissä hoidetaan myös palliatiivisia ja saattohoitopotilaita. Potilaat tulevat pääsääntöisesti avohoidon vastaanotoilta tai erikoissairaanhoidosta. Kuntoutussairaalassa palvelua tuotetaan 24/7. Rantakylän terveysaseman yhteydessä ei ole kuntoutussairaala, ei myöskään Kiihtelysvaarassa.

Tartuntatautilain (1227/2016) mukaisena tartuntatautien torjuntatyön yhteensovittavana tartuntataudeista vastaavana lääkärinä toimii infektioiden torjuntayksikön ylilääkäri. Vastuualueelta on nimetty riittävä määrä virkasuhteessa olevia tartuntataudeista vastaavia lääkäreitä sekä kullekin tartuntataudeista vastaavalle lääkärille ensisijainen alue, josta nimettynä hän pääasiallisesti vastaa.

Rantakylän terveysaseman ja Kiihtelysvaaran sote-palvelupisteen tehtävänä on järjestää lain sosiaali- ja terveydenhuollosta 612/2021 mukaiset terveydenhuollon palvelut. Rantakylän terveysaseman ja

Kiihtelysvaaran sote-palvelupisteen lääkärit ja hoitajat edistävät hyvinvointialueen kaiken ikäisten asukkaiden hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta yhteistyössä suunniteltujen oikea-aikaisten ja asiakasta lähellä tuotettujen peruspalvelujen avulla. Perustehtävän toteuttamisen mahdollistavat asiakkaita kunnioittava, osaava ja määrätietoinen johtaminen, sekä asiantunteva, motivoitunut ja hyvinvoiva henkilöstö. Kaikki toiminta pohjautuu, sekä alueelliseen, että moniammatilliseen yhteistyöhön ja kumppanuuteen.

Tavoitteenamme on, että vastaanottopalveluiden käyttäminen on helppoa ja vaivatonta. Kannustamme asukkaita ottamaan vastuuta omasta ja läheistensä hyvinvoinnista ja terveydestä. Tarjoamme apua tarvittaessa.

Toimintamalleja ja palveluja uudistetaan yhdessä henkilöstön kanssa. Palvelut räätälöidään asiakkaan kanssa vastaamaan hänen tarpeitaan, asiakkaan palvelutarve arvioidaan kerralla ja tarvittaessa moniammatillisesti. Sosiaali- ja terveyspalvelut pelaavat hyvin yhteen, asioinnin painopiste muuttuu digitaalisten palvelujen suuntaan, uudenlainen johtaminen tukee uusia toimintamalleja. Tavoitteena parantaa yhtäaikaaisesti palvelujen saatavuutta ja asiakaskokemusta, vaikuttavuutta, tuottavuutta sekä henkilöstökokemusta.

Rantakylän terveysasema tarjoaa terveydenhuollon palveluita pääasiallisesti Joensuun kaupungissa sijaitsevien Rantakylän, Utran ja Mutalan alueille ja Kiihtelysvaaran sote-palvelupiste puolestaan Kiihtelysvaaran pitäjän alueella, mutta hyvinvointialueen asiakkaana voi myös valita, minkä keskuksen tai pisteen palveluja haluaa käyttää. Kiireettömän hoidon hoitopaikan voit valita mistä tahansa Suomen julkisista terveysasemista. Jos henkilöllä on vakituinen asuinkunta Pohjois-Karjalassa, hän voi valita asiointipaikakseen minkä tahansa Siun soten terveysaseman ilman erillistä ilmoitusmenettelyä tai sitoutumista yhteen asemaan. Henkilö voi asioida vapaasti kulloinkin parhaiten sopivalla Siun soten terveysasemalla, jolla on vapaita aikoja. Rantakylän terveysaseman alueella on noin 15000 asukasta, Kiihtelysvaaran sote-palvelupisteen alueella n. 2500 asukasta. Siun soten alueella on yhteensä noin 161000 asukasta.

3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Terveydenhuollon palvelujen tulee toteuttaa terveydenhuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita.

Terveydenhuollon palvelujen tulee edistää ja ylläpitää väestön terveyttä, hyvinvointia, työ- ja toimintakykyä sekä sosiaalista turvallisuutta, kaventaa väestöryhmien välisiä terveyseroja sekä turvata yhdenmukaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja turvalliset terveyspalvelut. Terveydenhuollon palvelujen tulee edistää asiakas- ja potilaskeskeisyyttä ja eri toimijoiden välisen yhteistyön avulla edistää laadukkaiden terveyspalvelujen toteutuminen.

Arvot liittyvät läheisesti myös työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen toimintaa ohjaavat arvot ovat asiakaslähtöisyys, avarakatseisuus, turvallisuus, yhdenvertaisuus ja vastuullisuus.

Sote-keskuspalveluiden vastuualueella toimimme aina asiakkaan ja potilaan parhaaksi. Osallistamme asiakkaita päätöksenteossa, toimimme inhimillisesti ja arvostavasti. Toimimme avoimesti ja ennakkoluulottomasti sekä olemme valmiita muuttamaan toimintaamme paremman palvelun aikaan saamiseksi. Henkilöstömme on ammattitaitoista ja kannustamme sekä tuemme kouluttautumaan sekä kehittämään ammattitaitoaamme. Toimimme yhdenvertaisesti ja tasapuolisesti sekä asiakkaiden että henkilöstön, sidosryhmien ja kumppaneiden kanssa. Toimimme vastuullisesti, vaikuttavasti, luotettavasti ja eettisesti. Autamme yksilöä vastaamaan omasta hyvinvoinnistaan, mutta huolehdimme myös niistä, joilla on haasteita huolehtia omasta hyvinvoinnistaan itse. Toimimme YK:n yleissopimuksen lasten oikeuksista ja vammaisten henkilöiden oikeuksista mukaisesti.

Rantakylän terveysaseman ja Kiihtelysvaaran sote-palvelupisteen vastaanotolla palveluyksikön arvot näkyvät seuraavanlaisesti:

Asiakaslähtöisyys: Toiminta pohjautuu asiakkaan lähtökohtiin ja tarpeisiin. Tarvittaessa hyödynnetään moniammatillista osaamista asiakkaan asian ratkaisemiseksi.

Avarakatseisuus: Toimintakulttuurimme on avoin, muutoksiin valmis ja ennakkoluuloton.

Turvallisuus: Rantakylän terveysaseman ja Kiihtelysvaaran sote-palvelupisteen turvallisuus perustuu henkilöstön riittävyyteen, osaamiseen, työhyvinvointiin ja sitoutuneisuuteen. Ammattilaisilla on käytettävänä laaja osaajien verkosto, mm. fysioterapeutti, psykiatrinen sairaanhoitaja, diabeteshoitaja, jalkaterapeutteja, ravitsemusterapeutteja, sosiaaliohjaaja, työkykykoordinaattori ja neuvolan terveydenhoitaja.

Yhdenvertaisuus: Sote-keskuspalveluissa pyritään järjestämään tasavertaista hoitoa potilaan asuinpaikasta tai digitaalisista taidoista riippumatta. Tarjoamme tarpeenmukaiset palvelut kaikille väestöryhmille. Toimimme tasapuolisesti henkilöstön, sidosryhmien ja kumppaneiden kanssa.

Vastuullisuus: Toimintamme on tuloksellista, laadukasta ja kustannusvaikuttavaa. Arvioimme hoidon laatua ja reflektioimme omaa toimintaamme. Pysymme ajan tasalla valtakunnallisista käypä hoito -suosituksista. Varmistamme henkilöstön osaamisen säännöllisesti koulutuksilla

4 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen on varmistettava omavalvonnalla sosiaali- ja terveydenhuollon tehtäviensä lainmukainen hoitaminen. Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen on valvottava toimintaansa siten, että sosiaali- ja terveydenhuolto on sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaista kuin asiakkaiden ja potilaiden tarve ja turvallisuus edellyttävät.

Palveluntuottajan on laadittava palveluyksiköittäin päivittäisen toiminnan laadun, asianmukaisuuden ja turvallisuuden varmistamiseksi sekä asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta varten omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palveluyksikössä palveluntuottajan ja sen lukuun tuotetut palvelut.

4.1 Omavalvontasuunnitelman laadinnan vastuhenkilö(t)

Rantakylän terveysasemalla ja Kiihtelysvaaran sote-palvelupisteellä omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaavat osastonhoitaja ja ylilääkäri.

4.2 Omavalvontasuunnitelman laadintaan osallistaminen

Omavalvonnan suunnittelu on koko työyhteisön asia, johon osallistuu palveluyksikön/palvelusta vastaava esihenkilö, henkilökunta sekä mahdollisuuksien mukaan myös asiakkaat/potilaat.

Rantakylän terveysaseman ja Kiihtelysvaaran sote-palvelupisteen omavalvontasuunnitelman laadintaan osallistuvat osastonhoitaja ja tiimivastaavat. Omavalvontasuunnitelman käydään yhdessä läpi koko henkilöstön kanssa ja henkilöstö voi tehdä muutosehdotuksia suunnitelman päivityksen yhteydessä.

Asiakkaat osallistuvat omavalvontasuunnitelman laadintaan tekemiensä asiakaspalautteiden ja Laatuportin turvallisuusilmoitusten myötä. Näiden pohjalta mietitään toiminnan kehittämistä ja mahdollisia muutostarpeita, sekä tarvetta omavalvontasuunnitelman päivitykseen.

4.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Palveluyksikkökohtainen omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja, joka tulee julkaista julkisessa tietoverkossa tai muuten julkisuutta edistävällä tavalla. Omavalvontasuunnitelma tulee olla asiakkaiden ja potilaiden sekä muiden asiasta kiinnostuneiden nähtävillä julkisesti (esim. ilmoitustaululla tai muutoin) palveluyksikössä ilman erillistä pyyntöä.

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen oman palvelutuotannon palveluyksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat julkaistaan Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen internetsivuilla osoitteessa **Omavalvonta - siunsote.fi** (linkki).

Rantakylän terveysaseman ja Kiihtelysvaaran sote-palvelupisteen yhteinen omavalvontasuunnitelma on nähtävillä molempien vastaanottojen odotusaulassa asiakasmateriaalihyllyssä.

5 Omavalvonnan toimeenpano - riskienhallinta

Riskien tunnistaminen on palveluysikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Hyvä turvallisuuskulttuuri rohkaisee tunnistamaan turvallisuuspoikkeamia sekä toimintaan liittyviä riskejä ja kannustaa tuomaan nämä avoimesti esille.

5.1 Riskienhallinnan vastuut

Jokainen palveluysikkö ja työntekijä on vastuussa oman toimintansa riskien tunnistamisesta ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden suunnittelusta ja toteuttamisesta. Jokainen työntekijä on myös velvollinen tuomaan esille havaitsemansa riskit ja epäkohdat.

Vastuuhenkilöiden (toiminnasta vastaava johto, esihenkilöt) vastuuseen kuuluu tiedottaa henkilöstöä ilmoitusvelvollisuudesta, huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijät voivat toteuttaa omavalvontaa. Ilmoituksen saatuaan vastuuhenkilöiden on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi.

Riskienhallinnan päävastuu Rantakylän terveysasemalla ja Kiihtelysvaaran sote-palvelupisteellä kuuluu lähijohdolle. Turvallisuusilmoitusten tekemisen tärkeyttä painotetaan ja käydään läpi perehdytyksessä, säännöllisissä palaverissa, riskienarvioinnin sekä riski-, vaara- ja poikkeamailmoitusten käsittelyn yhteydessä. Esihenkilön vastuulla on tiedottaa työntekijöitä riskienhallinnan prosessista, sekä vaara- ja poikkeamatilanteiden ilmoituskäytännöstä.

Henkilöstön vastuuseen kuuluu ilmoittaa viipymättä, salassapitosäännösten estämättä, mikäli hän huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.

Rantakylän terveysaseman ja Kiihtelysvaaran sote-palvelupisteen jokaisella työntekijällä on vastuu epäkohtien tunnistamisessa arjen työssä, niihin reagointi ja tiedon saattaminen johdon käyttöön. Työntekijät ilmoittavat mahdollisista riskeistä ja vaara- ja poikkeamatilanteista, sekä vaikuttavat omalla toiminnallaan riskien ja vaara- sekä poikkeamatilanteiden syntymistä vähentävästi.

5.2 Riskien ja vaara- ja poikkeamatilanteiden tunnistaminen

Riskienhallinta perustuu siihen, että toimintaan sisältyvät riskit ja vaarat tunnistetaan mahdollisimman varhain. Erityisen tärkeää on tunnistaa ennakoivasti toimintaan sisältyvät kriittiset työvaiheet. Ennakoivaa riskien arviointia suoritetaan osana toimintaan kohdistuvien muutosten suunnittelua tai osana toiminnan tavanomaista kehittämistä.

Rantakylän terveysaseman ja Kiihtelysvaaran sote-palvelupisteen ennakollisia riskienarvioinnin menetelmiä ovat turvallisuuskierrot, vuosittain toteutettava riskikartoitus yhdessä työsuojelun kanssa ja vuosittaiset hätäpotilaan tunnistaminen ja elvytys -koulutukset. Pelastuslaitoksen järjestämät alkusammutuskoulutukset ovat kahden vuoden välein. Turvallisuusasiat sisältyvät yksikön perehdytysuunnitelmaan. Poikkeamiin puututaan ja toimintaa kehitetään ja muutetaan tarvittaessa, mm. koulutukset, ohjeistukset yms.

5.3 Havaituista riskeistä ja vaara- ja poikkeamatilanteista ilmoittaminen

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella ilmoitetaan vaaratilanteista, poikkeamista ja turvallisuushavainnoista Laatuportti -järjestelmään. Järjestelmään ilmoitetaan asiakas- ja potilasturvallisuuspoikkeamien lisäksi myös henkilöstön työturvallisuusilmoitukset sekä henkilökuljetuksiin, ruokahuoltoon, pyykki- ja laitoshuoltoon, palo- ja toimintaympäristöturvallisuuteen, ympäristöturvallisuuteen, säteilyturvallisuuteen ja tietosuojaan/-turvaan liittyvät poikkeamat. Myös palveluja käyttävät ja heidän läheisensä sekä yhteistyökumppanit voivat tehdä vaaratilanneilmoituksen Laatuporttiin Siun soten verkkosivujen kautta (linkki).

Vastuuhenkilöiden (toiminnasta vastaava johto, esihenkilöt) vastuuseen kuuluu tiedottaa henkilöstöä ilmoitusvelvollisuudesta, huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijät voivat toteuttaa omavalvontaa. Ilmoituksen saatuaan vastuuhenkilöiden on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi.

Rantakylän terveysaseman ja Kiihtelysvaaran sote-palvelupisteen työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, vaaratapahtumat tai niiden uhat omalle esihenkilölleen käytössä olevan Laatuportti-järjestelmän kautta. Henkilöstöllä on mahdollisuus tehdä ilmoitukset myös suullisesti tai sähköpostilla. Laatuportti-ilmoitusmenettelyyn kannustetaan. Päivitetty toimintaohje: Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus havaitsemistaan epäkohdista tai epäkohdan uhkista Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella)?

Potilaiden ja heidän omaistensa on mahdollista tehdä Laatuportti-ilmoitus Siun soten verkkosivuilta. Heidän on myös mahdollista ilmoittaa vaaratilanteista ym. turvallisuushavainnoista yksikön lähiesihenkilölle suullisesti (puhelimella) ja/tai kirjallisesti (sähköpostilla). Lähiesihenkilö pyrkii dokumentoimaan suullisen ja/tai kirjallisen ilmoitusmenettelyn kautta saanut ilmoitukset Laatuporttijärjestelmään.

Mikäli Rantakylän terveysaseman tai Kiihtelysvaaran sote-palvelupisteen henkilökunta toteaa epäkohdan tai epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, siitä ilmoitetaan Laatuportin vaaratilanneilmoituksen (PaTu) kautta Epäkohta tai epäkohdan uhka -ilmoituslomakkeella. Tällöin ilmoitusten

käsittely poikkeaa asiakas- ja potilasturvallisuusilmoituksista: ilmoitukset käsitellään ylemmän johdon toimesta, yksityisten toimijoiden osalta valvontayksikkö seuraa ilmoitusten käsittelyä.

Riskeistä ja uhkatilanteista kehoitetaan tekemään poikkeamailmoitus Laatuporttiin ja nämä käsitellään asianmukaisesti. Menettelyllä varmistetaan sekä henkilöstön taito tunnistaa riskit ja epäkohdat, että osaaminen ilmoitusten tekemiseen.

Henkilöstön vastuuseen kuuluu **ilmoittaa viipymättä**, salassapitosäännösten estämättä, mikäli hän huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.

5.4 Riskien ja vaara- ja poikkeamailmoitusten käsittely

Riskien ja vaara- ja poikkeamailmoitusten käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Riskien ja vaara- ja poikkeamailmoitusten käsittelyn tavoitteena on arvioida ja analysoida tapahtumaan liittyvä riski ja hyödyntää tätä tietoa toiminnan kehittämisessä, jotta samankaltaisen tapahtuman toistuminen voidaan estää.

Rantakylän terveysasemalla ja Kiihtelysvaaran sote-palvelupisteellä vaara- ja poikkeamisilmoitukset käsitellään yhteisessä palaverissa tarpeen mukaan. Vaaratapahtumien, havaittujen epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden puheeksi ottaminen, kirjaaminen, analysointi, tarvittavat toimenpiteet ja raportointi. Vaaratapahtumien ja epäkohtien käsittelyyn kuuluu avoin ja rakentava keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisten ja läheisten kanssa. Lisäksi vakavat tapahtumat käsitellään Siun soten vakavien vaaratapahtumien tutkinta (VaVaT) työryhmässä. Tästä työryhmästä voi yksikölle tulla vielä lisäkysymyksiä ja toimintamallin kehittämis ehdotuksia, joihin yksikön on vastattava. Tarvittaessa niitä käsitellään moniammatillisesti, hyvässä yhteistyössä muiden yksiköiden kanssa.

Vaara- ja poikkeamatilanneilmoitukset käsittelee osastonhoitaja, tarvittaessa yhteistyössä ylilääkärin tai muiden yksiköiden lähiesihenkilöiden tai sidosryhmien kanssa. Kaikki dokumentoidaan osastonhoitajan toimesta Laatuportti-järjestelmään.

5.5 Seuranta, korjaavat toimenpiteet ja tilanteesta oppiminen

Riskien hallinnassa tulee selvittää laatu- ja turvallisuuspoikkeamien juurisyyt ja myötävaikuttaneet tekijät. Tämä mahdollistaa tehokkaiden toimenpiteiden laatimisen riskin pienentämiseksi ja vastaavan tapahtuman estämiseksi tulevaisuudessa. Riskien ja vaara- ja poikkeamailmoitusten seurannan avulla valvotaan ja arvioidaan tehtyjen kehittämistoimenpiteiden toteutumista ja niiden riittävyyttä.

Rantakylän terveysasemalla ja Kiihtelysvaaran sote-palvelupisteellä kehittämistoimenpiteiden toteutumisesta vastaavat lähiesihenkilöt. Toimenpiteiden määräaika riippuu kehittämistoimenpiteistä. Osaa

kehittämistoimenpiteistä täytyy valmistella ja selvittää eri osa-alueiden vaatimuksia ja mahdolliset tekniset toteutukset. Suurin osa kehittämistoimenpiteistä voidaan ottaa käyttöön välittömästi vain pienellä esivalmistelulla. Taululle kerätään kehittämistarpeita ja kahden viikon välein kehittämispalaverissa mietitään yhdessä suunnitelmaa, miten saisimme yhdessä toimintaa parannettua. Kehittämistoimenpiteiden toteutumista seurataan, tehdään väliarviointi ja lopullinen päätös. Yhdessä myös päätetään, ketkä toteuttavat mahdollisesti esivalmistelut ennen kuin toimenpide voidaan ottaa käyttöön. Lähiesihenkilö seuraa esivalmisteluiden toteutumisen, kehittämistoimenpiteen käyttöönoton ja aikataulussa pysymisen yhdessä henkilöstön kanssa.

Asiakkaan tai hänen huoltajansa, sekä asiakkaan läheisen tekemän vaara- ja poikkeamatilanteesta antama palaute hyödynnetään toiminnan kehittämisessä kehittämispalaverissa. Ehdotuksesta käydään keskustelu, kuinka sitä voidaan hyödyntää. Osastonhoitaja vastaa kehittämistoimista ja ottaa yhteyttä asiakkaaseen/potilaaseen tai hänen huoltajaansa/läheiseensä heidän toivomallaan tavalla puhelimitse tai sähköpostitse. Nämä dokumentoidaan Laatuportti-järjestelmään osastonhoitajan toimesta.

Dokumentoinnissa hyödynnetään Laatuporttia, jonne kirjataan kehittämistoimenpiteitä tapauskohtaisesti. Samalla seurataan, saadaanko samasta aiheesta uusia ilmoituksia vai tehoaako tehnyt muutokset niiden vähenemiseen. Tavoitteena on oppia tilanteista, pyrkien välttämään uusia vastaavanlaisia vaara- tai haittatapahtumia, kehittää toimintaa turvallisempaan suuntaan.

5.6 Korjaavista toimenpiteistä tiedottaminen

Korjaavista toimenpiteistä tiedottaminen toimii perustana palveluyksikön kehittymiselle ja muutoksen onnistumiselle.

Henkilökunnalla on velvollisuus pitää itsensä ajan tasalla kehittämistoimenpiteistä, seuraamalla kehittämistaulua sekä palaverimuistioita. Yksikön palaverissa ylilääkäri, osastonhoitaja ja/tai tiimivastaava muistuttavat kehittämistoimenpiteistä ja kerrataan lyhyesti sovitusta asioista liittyen toimenpiteisiin.

Yhteistyötahoille tiedotetaan sähköpostilla heitä koskevat kehittämistoimenpiteet osastonhoitajan toimesta.

5.7 Asiakkaan/potilaan informointi vaaratapahtumasta

Asiakkaalle/potilaalle kerrotaan avoimesti, mikäli hoidon tai palvelun seurauksena tai sen viivästymisen vuoksi on aiheutunut vaaratapahtuma. Tapahtuma käydään läpi asiakkaan ja hänen niin toivoessa, myös hänen läheisensä kanssa.

Jos tapahtuu vakava, mahdollisesti korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Laatuportti-ilmoituksien perusteella asiakkaalle voidaan soittaa, tai ottaa yhteyttä sähköpostitse, mikäli ilmoituksen tekijä on jättänyt myös yhteystietonsa. Asiakkaat voivat jättää myös nimettömän palautteen tai kehittämisohjeen, jolloin yhteyttä ilmoittajaan ei voida ottaa – tämä ei vaikuta ilmoituksen käsittelyprosessiin, vaan ilmoitus käsitellään samalla tavoin, kuin tietonsa jättäneen ilmoitus.

Yhteenveto keskeisimmistä (edellä kuvatuista) riskienhallinnan prosessiin liittyvistä riskeistä, niiden hallintakeinoista ja toimintaa ohjaavista ohjeista ja/tai määräyksistä.

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys
Ilmoituksia jää tekemättä	Viestintä yksikköpalavereissa Havainnointi jokaisen vastuulla	Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 - Säädökset alkuperäisinä - FINLEX®

6 Asiakkaan/potilaan asema, oikeudet ja osallistaminen

Asiakkaalla/potilaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Palvelun, hoidon tai toimenpiteiden vaihtoehtoista on kerrottava avoimesti ja ymmärrettävästi. Asiakasta/potilasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään.

6.1 Palvelun tai hoidon tarpeen arviointi

Terveystieteidenhuollossa hoidon tarpeen arvioinnista ja hoitoon pääsystä säädetään terveydenhuoltolaissa (1326/2010, luku 6 §47–55) (linkki).

Sote-keskukseen on saatava yhteys arkipäivisin virka-aikana välittömästi. Hoidon tarpeen arviointi tulee tehdä samana arkipäivänä, kun potilas ottaa yhteyttä toimintayksikköön. Hoidon tarpeen arvioinnissa tehdään yksilöllinen arvio potilaan tutkimusten tai hoidon tarpeesta ja kiireellisyydestä sekä siitä, minkä terveydenhuollon ammattihenkilön toteuttamaa hoitoa tai tutkimuksia potilas tarvitsee. Hoidon tarpeen arvioinnin suorittaa lähtökohtaisesti laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö (esim. sairaanhoitaja). Nimikesuojatut terveydenhuollon ammattihenkilöt (esim. lähihoitaja) voivat tehdä hoidon tarpeen arviointia perusterveydenhuollon sairaanhoidossa 31.8.2027 saakka, mikäli heillä on tehtävään riittävä osaaminen ja kokemus.

Välittömän yhteyden saannin toteutumista seurataan vastuualueen ja palvelualueen johtotiimissä säännöllisesti.

Hoidon tarpeen arviointi tehdään, kun potilas ottaa yhteyttä Rantakylän terveysasemalle tai Kiihtelysvaaran sote-palvelupisteelle. Asiakas voi soittaa tai tulla käymään. Hoidon tarpeen arvioinnin tekee hoitaja, jonka

osaaminen on varmistettu. Hoitaja haastattelee ja havainnoi potilasta, jotta selviäisi miksi potilaan terveydentila edellyttää terveydenhoitoa ja mitkä tämän oireet ovat, sekä ovatko potilaan oireet vakavia tai kiireellistä hoitoa vaativia. Hoitaja käyttää apunaan sähköisiä palveluita (kuten hoidonperusteet.fi, Terveysportti) ja näiden lisäksi hän voi konsultoida kollegaa, lääkäriä, fysioterapeuttia, psykiatrista sairaanhoitajaa, sosiaaliohjaajia ja muita ammattilaisia. Hoitaja ottaa arviota tehdessään huomioon asiakkaan mielipiteet ja tarvittaessa pyydetään apua hänen läheisiltään.

Toteutumista seurataan puhelintilastojen avulla, tulleiden asiakaspalautteiden kautta ja toteutuneiden vastaanottojen kautta.

Hoitajaresurssin vaje esim. poissaolojen vuoksi, voi aiheuttaa ajoittaisen puheluiden ruuhkautumisen ja tällöin takaisinsoittopyyntöjä voi jäädä hoidettavaksi seuraavalle päivälle. Äkillisiin poissaoloihin ei ole välttämättä saatavissa osaavaa henkilöstöä.

6.2 Palveluun tai hoitoon pääsy

Hoitoon pääsyn määrääjat ovat erilaiset perusterveydenhuollon, suun terveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon palveluissa.

Kiireellinen sairaanhoito on annettava sitä tarvitsevalle potilaalle hänen asuinpaikastaan riippumatta. Kiireellisellä hoidolla tarkoitetaan äkillisen sairastumisen, vamman, pitkäaikaissairauden vaikeutumisen tai toimintakyvyn alenemisen edellyttämää välitöntä arviota ja hoitoa, jota ei voida siirtää ilman sairauden pahenemista tai vamman vaikeutumista. Potilaan on saatava arkipäivisin ilmoitettuna aikana välittömästi terveydenhuollon ammattihenkilön arvio ja hoito kiireellisissä tapauksissa lähellä asuinpaikkaansa, ellei potilasturvallisuuden ja palveluiden laadun turvaaminen edellytä arvion ja hoidon keskittämistä päivystyksikköön. Ympäri vuorokautinen perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon yhteispäivystys sijaitsee Pohjois-Karjalan keskussairaalan yhteydessä, jossa on valmius väestön tavanomaisten kiireellisten terveysongelmien hoitoon.

1.1.2025 lukien lääketieteellisesti tarpeelliseksi todetun perusterveydenhuollon kiireettömän hoidon, kuntoutuksen ja terveyttä ja hyvinvointia edistävän palvelun sekä todistuksen tai lausunnon laatimista koskevan palvelun ensimmäinen hoito- tai kuntoutustapahtuma on järjestettävä potilaan terveydentila, työ-, opiskelu- ja toimintakyky, palveluiden tarve ja hänen sairautensa tai vammansa ennakoitavissa oleva kehitys huomioon ottaen kohtuullisessa ajassa, kuitenkin hoidon tarpeen arviointia seuraavien kolmen kuukauden aikana.

Ensimmäisessä hoito- ja kuntoutustapahtumassa hoidon, kuntoutuksen tai terveyttä ja hyvinvointia edistävän palvelun antajan tulee olla laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö. Mikäli potilas on ohjattu muun laillistetun terveydenhuollon ammattihenkilön kuin lääkärin vastaanotolle ja ammattihenkilö toteaa, että potilas tarvitsee kyseisen terveysongelmansa hoitoon lääkärin tekemän tutkimuksen tai hoidon, myös pääsy

lääkärin vastaanotolle tulee järjestyä kohtuullisessa ajassa, kuitenkin korkeintaan kolmen kuukauden kuluessa edellä kuvatusta hoidon tarpeen arviosta.

Edellä olevasta poiketen, mikäli lapsen tai yhteydenoton ajankohtana alle 23-vuotiaan nuoren hoitoon hakeutumisen syynä on sairastuminen, vamma, pitkäaikaissairauden vaikeutuminen, uusien oireiden esilletulo tai toimintakyvyn aleneminen ja hoito kuuluu yleislääketieteen alaan, ensimmäinen hoitotapahtuma on järjestettävä potilaan terveydentila ja hänen sairautensa tai vammansa ennakoitavissa oleva kehitys huomioon ottaen kohtuullisessa ajassa, kuitenkin hoidon tarpeen arviointia seuraavien 14 vuorokauden aikana.

Jos lapsi tai yhteydenoton ajankohtana alle 23-vuotiaan nuori on tällaisessa tilanteessa ohjattu muun laillistetun terveydenhuollon ammattihenkilön kuin lääkärin vastaanotolle ja ammattihenkilö toteaa, että potilas tarvitsee kyseisen terveysongelmansa hoitoon lääkärin tekemän tutkimuksen tai hoidon, pääsy lääkärin vastaanotolle on järjestettävä ammattihenkilön vastaanottoa seuraavien seitsemän vuorokauden aikana.

Edellä säädetyt enimmäisajat eivät koske hoito- tai kuntoutussuunnitelman mukaisia hoitotapahtumia. Hoito- tai kuntoutussuunnitelmaan sisältyvä hoito ja kuntoutus on järjestettävä hoito- tai kuntoutussuunnitelman mukaisesti.

Mikäli potilasta hoidettaessa tai muuta palvelua annettaessa havaitaan, että potilas tarvitsee muun kuin kyseisen hoitotapahtuman tai muuta palvelua koskevan perusterveydenhuoltoon kuuluvan kiireettömän sairaanhoidon tutkimuksen tai hoidon, kuntoutuksen tai terveyttä ja hyvinvointia edistävän palvelun, se on toteutettava edellä olevan kuvatun mukaisesti.

Hoitoon pääsyn toteutumista seurataan vastualueen ja palvelualueen johtotiimissä säännöllisesti. Hoitoon pääsyn tiedot raportoidaan Siun soten julkisilla verkkosivuilla, ajankohtaiset tiedot päivittyvät päivittäin.

6.3 Terveys-, hoito- ja palvelusuunnitelma

Terveys-, hoito- ja palvelusuunnitelmien lähtökohtana on asiakkaan/potilaan kokema avun, palvelun tai hoidon tarve, palvelulle tai hoidolle asetetut tavoitteet sekä asiakkaan ja potilaan voimavarat.

Terveys- ja hoitosuunnitelma laaditaan pitkäaikaissairaille, jotka täyttävät ennalta sovitut kriteerit ja ovat motivoituneita mahdollisiin elämäntapamuutoksiin. Suunnitelma tehdään yhteistyössä ja tarvittaessa moniammatillisesti. Pääsääntöisesti suunnitelman laatimiseen osallistuu asiakas, sairaanhoitaja/terveydenhoitaja ja lääkäri. Asiakkaalle lähetetään esitietolomake, jonka hän täyttää ja mahdollisesti halutessaan osallistaa siihen läheisensä. Esitietolomake käydään yhdessä sairaanhoitaja/terveydenhoitajan kanssa läpi. Lääkäri antaa lääketieteelliset tavoitteet. Kaikki osapuolet hyväksyvät suunnitelman. Suunnitelma kirjataan potilastietojärjestelmään terveys- ja hoitosuunnitelma-lehdelle. Suunnitelmaa päivittää sairaanhoitaja/terveydenhoitaja yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa lääkärin

kanssa. Suunnitelma päivitetään pääsääntöisesti silloin, kun sille on tarvetta. Suunnitelma tarkistetaan vuosittain.

6.4 Asiakkaan/potilaan itsemääräämisoikeus, asiallinen kohtelu ja oikeusturva

6.4.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen, yksityisyyteen ja turvallisuuteen sekä oikeudesta osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon ja mahdollisuudesta elää yksilöllistä ja omannäköistä elämää.

Rantakylän terveysasemalla ja Kiihtelysvaaran sote-palvelupisteellä asiakkaan hoitosuunnitelma laaditaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Jokaisella asiakkaalla on oikeus kunnioittavaan kohtamiseen ja oikeus tulla kuulluksi omassa asiassaan. Kunnioitamme asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeutta ja valinnanvapautta. Potilaan hoito on järjestettävä ja häntä on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja hänen yksityisyyttään kunnioitetaan (785/1992). Alaikäisen potilaan mielipide hoidon suhteen on selvitettävä silloin, kun se on hänen ikäänsä ja kehitystasoonsa nähden mahdollista. Jos alaikäinen ikänsä ja kehitystasonsa perusteella kykenee päättämään hoidostaan, häntä on hoidettava yhteisymmärryksessä hänen kanssaan (725/1992) 2§. Jos alaikäinen ei kykene päättämään hoidostaan, häntä on hoidettava yhteisymmärryksessä hänen huoltajansa tai muun laillisen edustajansa kanssa, ja yhdessä arvioidaan alaikäisen asiakkaan kykyä tehdä valintoja, asia kirjataan potilasasiakirjoihin. Rantakylän terveysasemalla ja Kiihtelysvaaran sote-palvelupisteellä varmistetaan asiakkaan yksityisyys vastaanottohuoneessa ja muistuttamalla henkilöstöä vaitiolovelvollisuudesta. Henkilöstön osaaminen varmistetaan pakollisilla verkkokoulutuksilla (mm. Asiakas- ja potilasturvallisuutta taidolla -verkkokurssi), jotka dokumentoidaan Onni-HR -tietojärjestelmään.

6.4.2 Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen

Joissain tilanteissa asiakkaan/potilaan itsemääräämisoikeutta joudutaan rajoittamaan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa henkilön oman tai toisen henkilön terveyden tai turvallisuuden varmistamiseksi. Rajoittaminen tulee mitoittaa oikein ja valita aina lievin mahdollinen rajoittamistoimenpide tai -keino ja rajoittamistoimenpiteiden sekä sitä edeltävien päätöksentekomenettelyjen tulee perustua aina voimassa olevaan lainsäädäntöön.

Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on tarpeellista asiakkaan vastaanottotilanteessa vain, jos potilas- tai henkilöstön työturvallisuus muutoin vaarantuu tilanteessa. Tilanteen rauhoittaminen ja keskustelu ovat aina ensisijaiset toimet hoidon turvallisessa keskeyttämisessä tai loppuun saattamisessa. Mikäli vastaanotolla potilas käyttäytyy siten, että on vaaraksi itselleen tai hoitohenkilöstölle, vastaanotto voidaan keskeyttää. Rajoittamistoimenpiteenä voidaan käyttää esim. lapsen kohdalla, että vanhemman suostumuksella joko

vanhempi tai vastaanoton hoitaja pitää lasta kiinni sylissään. Mikäli vastaanottotilanteessa asiakas alkaisi käyttäytymään uhkaavasti, huoneissa on käytössä turvahälyttimet. Hälytykseen reagoi Rantakylän terveysaseman henkilöstö ja Kiihtelysvaarassa sote-palvelupisteen henkilöstö. Tarvittaessa paikalle hälytetään vartija. Rajoittaminen mitoitetaan oikein ja valitaan aina asiakasta kohtaan lievin rajoittamisvaihtoehto. Mikäli rajoittamistoimenpiteitä tehdään, tämä kirjataan potilastietojärjestelmään. Asiakkaan vointia seurataan vastaanotolla myös mahdollisten rajoittamistoimenpiteiden ajan.

6.4.3 Asiakkaan/potilaan kohtelu

Asiakkaalla/potilaalla on oikeus hyvään kohteluun sosiaali- ja terveydenhuollossa. Asiakasta/potilasta on kohdeltava siten, että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan, eikä hänen ihmisarvoaan loukata. Asiakkaan/potilaan äidinkieli, kulttuuri ja hänen yksilölliset tarpeensa on mahdollisuuksien mukaan otettava huomioon hänen kohtelussaan ja sosiaali- ja terveyspalveluita toteutettaessa.

Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan, puututaan siihen välittömästi lähiesihenkilön toimesta. Tarvittaessa asiasta keskustellaan asianosaisten kanssa ja tehdään korjaavat toimenpiteet. Henkilöstölle korostetaan keskusteluissa se, että olemme asiakasta varten ja mietimme esimerkiksi muutostilanteissa asiakasnäkökulmaa. Rantakylän terveysasemalla ja Kiihtelysvaaran sote-palvelupisteellä varmistetaan tulkkauksen avulla se, että asiakas tulee ymmärretyksi hoitotilanteessa omalla äidinkielellään tai kielellä, jota hän hyvin ymmärtää. Kirjallisia potilasohjeita on saatavilla yleisimmillä kielillä. Tulkkipalvelun käytöstä on henkilöstölle kirjalliset ohjeet. Kuulovammasta kärsiville on terveysasemalla oma tekstiviestiajanvarausmahdollisuus. Rantakylän terveysaseman tilat ovat käyttökänsä päässä ja tilojen suunnittelussa ei ole otettu huomioon aistivammasta kärsivät potilaat esimerkiksi opastein tai valaistuksin. Rantakylän terveysasema onkin muuttamassa Siilaiselle ns. väistötiloihin keväällä 2026. Kiihtelysvaaran sote-palvelupisteen tilat ovat myös vanhat ja epäkäytännölliset, kiinteistö on entinen kunnanvirasto.

6.4.4 Asiakkaan/potilaan oikeusturva

Asiakkaalla/potilaalla on oikeus tehdä reklamaatio palvelun tai hoidon laatuun tai saamaansa kohteluun liittyen. Palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaa tehtäessä ja muutettaessa on otettava huomioon myös valvontaviranomaisten antama ohjaus ja päätökset.

Ensi sijassa palvelun ja hoidon laatua koskevat asiakaspalautteet ja epäselvyydet pyritään selvittämään välittömästi keskustelemalla palveluyksikössä potilaan ja hänen hoitoonsa osallistuneiden ammattilaisten kesken. Jos asia ei kuitenkaan selviä keskustelemalla ja potilas on tyytymätön saamaansa palveluun, voi hän olla yhteydessä toimintayksikön lähiesihenkilöihin, vastaanottopalveluiden ylihoitajaan, avoterveydenhuollon ylilääkäriin tai hän voi kääntyä sosiaali- tai potilasasiamiehen puoleen. Potilaalla on oikeus tehdä muistutus, kantelu tai potilasvahinkoilmoitus, jotka terveysaseman vastaanottopalveluissa käsittelee ylilääkäri yhteistyössä osastonhoitajan kanssa. Reklamaatiot käsitellään Siun soten ohjeistuksen mukaisesti ja toimintaa kehitetään niiden pohjalta. Muistutuksen laatimista varten tulostettava lomake löytyy Siun soten nettisivuilta,

sekä Siun soten intrasta. Lomakkeen saa myös sosiaali- ja potilasasiavastaavalta, joka avustaa tarvittaessa muistutuksen tekijää. Rantakylän terveysaseman ja Kiihtelysvaaran sote-palvelupisteen toimintaa koskevat reklamaatiot käsitellään henkilöstön kanssa yksikköpalaverissa yleisellä tasolla. Esihenkilöt käsittelevät viranomaispäätökset ja viranomaisohjaukset henkilöstön kanssa yksikköpalaverissa.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoo asiakasta/potilasta tai hänen omaisiaan sosiaalihuollon asiakaslain sekä potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, tiedottaa asiakkaan ja potilaan oikeuksista sekä toimii muutoinkin asiakkaan/potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoo, miten menetellään, kun asiakas/potilas tai hänen omaisensa on tyytymätön annettuun palveluun tai hoitoon tai henkilökunnalta saamaansa kohteluun. Sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoo ja avustaa tarvittaessa muistutuksen tai esimerkiksi potilasvahinkoilmoituksen tai korvaushakemuksen tekemisessä. Sosiaali- ja potilasasiavastaava seuraa asiakkaiden/potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä hyvinvointialueella ja antaa asiasta vuosittain selvityksen hyvinvointialueelle.

Ohjeet muistutuksen tekoon löytyvät Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen verkkosivuilta: [Tyytymättömyys palveluun tai hoitoon - siunsote.fi](#) (linkki). Muistutuksen voi tehdä sähköisesti [Miunpalvelut](#) (linkki)- verkkopalvelun kautta tai paperilomakkeella. Lomake löytyy Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen verkkosivuilta ja sen voi saada myös sosiaali- ja potilasasiavastaavalta kotiin postitettuna. Vastaus muistutukseen pyritään antamaan aina viimeistään 4 viikon kuluessa muistutuksen saapumisesta.

Lomake lähetetään Siun soten kirjaamoon:
Pohjois-Karjalan hyvinvointialue - Siun sote
Kirjaamo
Tikkamäentie 16, 80210 Joensuu
Puh. 013 330 8285
Puhelinpalvelu avoinna ti ja ke klo 10–14.30

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot:

sosiaali- ja potilasasiavastaavat@siunsote.fi (sähköpostiosoite)
Puh: 013 330 8265 ja 013 330 8268
Puhelinpalvelu avoinna ma klo 8.30–11.30 ja ti-to klo 9–11
Käyntiosoite: Torikatu 18 A, 3. krs, 80100 Joensuu
Viestejä voi lähettää tietoturvasuhteisesti [Suomi.fi-viestit -palvelun](#) (linkki) kautta

Yksikön henkilöstöllä on velvollisuus neuvoa asiakasta yhteydenottomahdollisuudesta potilasasiavastaavaan. Potilasasiavastaavan yhteystiedot löytyvät myös Siun soten nettisivuilta ja yksikön omavalvontasuunnitelmasta.

Rantakylän terveysasemalla ja Kiihtelysvaaran sote-palvelupisteessä henkilöstö neuvoo asiakasta tarvittaessa reklamaation tekemiseen, sekä antaa tarvittavat yhteystiedot.

6.5 Asiakkaan/potilaan sekä heidän läheisten osallistaminen

Eri-ikäisten asiakkaiden/potilaiden sekä heidän läheistensä huomioon ottaminen palvelun ja hoidon suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakas- ja potilasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Omavalvontasuunnitelmaa tehtäessä ja muutettaessa on otettava huomioon palveluyksikön palveluja saavilta asiakkailta/potilailta sekä heidän läheisiltään säännöllisesti kerättävä palaute.

6.5.1 Säännöllisesti kerättävä palaute

Säännöllisesti, yhtenevin menettelytavoin kerättävä palaute antaa vertailukelpoista tietoa toiminnasta. Palautteen avulla on mahdollista seurata palveluja käyttävän kokemusta palvelujen laadusta.

Potilas tai läheinen voivat halutessaan antaa palautetta vastaanoton palvelusta verkkolomakkeella Siun soten www-sivujen kautta. Palautteen voi antaa nimettömänä tai, jos potilas haluaa, että otamme häneen yhteyttä, on hänen jätettävä palautetta antaessaan yhteystietonsa. Palautelomake koostuu vapaasta palautteesta, sekä THL:n kansallisista asiakaspalautetiedon väittämistä. Laatuportti-järjestelmä lähettää tiedon saapuneesta palautteesta automaattisesti yksikön lähiesihenkilöille sähköpostiin. Esihenkilöt käsittelevät palautteen järjestelmässä viikon sisällä palautteen antamisesta. Palautteen antajalle voidaan vastata myös suoraan Laatuporttijärjestelmän kautta, jos palautteen antaja on jättänyt sähköpostiosoitteensa. Vastaanottopalveluissa kerätään myös jatkuvaa asiakaspalautetta tekstiviestillä. Vastaanotolla asioinnin jälkeen, asiakas saa tekstiviestin, jossa on linkki asiakaspalautekyselyyn. Tekstiviestein kerätty palaute raportoidaan Roidu-järjestelmän kautta sekä Siun soten www-sivuilla. Annetut palautteet ovat yksiköiden lähiesihenkilöiden käytettävissä seuraavan kuukauden alussa. Palautteet käydään läpi henkilöstön kanssa palaverissa kerran kuukaudessa. Asiakas voi antaa myös suullista palautetta ammattihenkilöille, mikä tulisi kirjata Laatuporttiin. Rantakylän terveysasemalla ja Kiihtelysvaaran sote-palvelupisteessä suullisia asiakaspalautteiden kirjaaminen Laatuporttiin on aloitettu. Positiiviset suulliset palautteet kirjataan tiedoksi henkilöstölle yhteisellä Teams-kanavalla ja myös nämä pyritään kirjaamaan Laatuporttiin. Palvelua kehitetään asiakkaiden palautteiden pohjalta.

6.5.2 Asiakasviestintä

Monikanavaisen asiakasviestinnän tavoitteena on tavoittaa kaikki asiakkaat/potilaat, osallistaa heitä ja lisätä näin palvelun ja hoidon laatua ja turvallisuutta.

Väestötasoa koskeva viestintä tapahtuu keskitetysti Siun soten viestintäyksikön toimesta. Rantakylän terveysaseman ja Kiihtelysvaaran sote-palvelupisteen asiakasviestintä painottuu suulliseen viestintään, puhelimitse tai paikan päällä. Asiakkaille voidaan myös jakaa kirjallisia ohjeita/esitteitä vastaanottokäynnin

yhteydessä. Rantakylän terveysasemalla ja Kiihtelysvaaran sote-palvelupisteellä ei ole käytössä kokemusasiantuntijoita.

Yhteenveto keskeisimmistä tunnistetuista (edellä kuvatuista) asiakkaan/potilaan asemaan, oikeuksiin ja osallistamiseen liittyvistä riskeistä, niiden hallintakeinoista sekä toimintaa ohjaavista ohjeista ja/tai määräyksistä.

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys
Puhelinyhteyden katkeaminen	Varajärjestelmä	Ohje varakahvojen käytöstä tiedossa henkilöstöllä
Henkilöstön äkilliset poissaolot	Sijaispalvelut	Rekrytointiyksikölle tehdään sijaispyyntö, toimintaohje päivälle aamupalaverissa, jos sijaista ei saada.

7 Henkilöstö

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten riittävyys, osaaminen ja hyvinvointi on yksi asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutumisen perusedellytys.

7.1 Henkilöstön rakenne ja riittävyys

Henkilöstön määrän ja osaamisen on oltava riittävä asiakkaiden/potilaiden määrään sekä heidän palvelujen tarpeeseen nähden.

Rantakylän terveysaseman ja Kiihtelysvaaran sote-palvelupisteen henkilöstön määrä ja rakenne on pyritty suhteuttamaan toiminta-alueen asukasmäärään ja palveluntarpeeseen. Henkilöstön määrällä pyritään varmistamaan alueen asukkaiden terveydenhuoltolain 1326/2010 mukainen hoitoon pääsy (hoitotakuu). Rantakylän terveysasemalla työskentelee tällä hetkellä yhdeksän (12) lääkärinä, viisitoista (15) sairaanhoitajaa ja kolme (2) lähihoitajaa. Kiihtelysvaaran sote-palvelupisteellä on työssä neljä (4) sairaanhoitajaa. Henkilöstön riittävyys varmistetaan työvuoro- ja lomasuunnittelulla, jonka tekee lähiesihenkilö yhdessä tiimivastaavan kanssa. Lisäksi palveluysiköön on määriteltä vuoruvuorot ja vastuutehtäviä, kuten lääkevastaava, turvallisuusvastaava sekä tartuntatautivastaava pitämään huolta päivittäin oman vastuualueensa toimimisesta. Rantakylän terveysaseman vastaanotto on avoinna arkisin klo 8.00-16.00 ja suljettu viikonloppuisin, sekä arkipyhinä. Kiihtelysvaaran sote-palvelupiste on avoinna ti ja to klo 8 – 15, muina päivinä suljettu, myös mikäli arkipyhä sattuu ko. päivälle. Henkilöstön työvuorot sijoittuvat toiminta-aikaan, Kiihtelysvaaran sote-palvelupisteen työntekijät ovat kiinnioloapäivinä joko etätyössä puhelinpalvelussa tai Rantakylän

terveysasemalla lähityössä. Työvuorosuunnittelussa huomioidaan resurssitarve, työntekijöiden osaaminen ja pätevyys. Uutta henkilöstöä rekrytoidessa työnantaja tarkastaa valitun henkilön ammattioikeudet (JulkiTerhikki) ja/tai koulu- ja työtodistukset (ks. Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä, linkki ks. Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä), linkki, sekä sitoutuu perehdyttämään työntekijän organisaation ohjeiden mukaan. Normaali- ja poikkeusoloissa henkilöstön riittävyys pyritään varmistamaan ennalta määritellyillä poissaolokäytännöillä, kuten työtehtävien uudelleen jaolla sekä sijaistamiskäytännöillä. Henkilöstön työhyvinvoinnin seuraaminen on yksi keino selvittää henkilöstövoimavarojen riittävyyttä yksikössä.

7.2 Rekrytointi

Henkilöstön pätevyys, luotettavuus sekä soveltuvuus tehtävään tulee ottaa huomioon, tarkastaa ja arvioida rekrytoinnin yhteydessä, sekä ennen työsopimuksen tai virkamääräyksen tekoa.

Henkilöstön rekrytointi Rantakylän terveysasemalle ja Kiihtelysvaaran sote-palvelupisteelle perustuu hyvinvointialueen vastaanottopalveluiden tehtäviin ja virkapohjiin vuosittaisen talousarvion puitteissa. Työvoiman muutostarpeet esitetään seuraavan vuoden talousarvioesityksessä. Terveydenhuollon ammattien harjoittamisen vaatimukset on säädetty terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (559/1994). Terveydenhuollon ammateissa toimiminen edellyttää koulutuksen ja Valviran laillistuksen tai rekisteröinnin lisäksi riittäviä ammattitaitoja ja- tietoja, sekä sitä, että henkilö kykenee terveydentilansa ja toimintakykynsä puolesta toimimaan ammatissaan. Rantakylän terveysaseman ja Kiihtelysvaaran sote-palvelupisteen henkilöstön rekrytoinnissa noudatetaan Siun soten kelpoisuusehtoja (ilmoitetaan työpaikkailmoituksessa) ja Siun soten sijaishallintayksikön ohjeistusta. Ammattioikeudet tarkastetaan aina ennen palvelukseen ottamista Valviran rekisteristä. Rokotussuoja varmistetaan valitulta hakijalta Siun soten ohjeen mukaan. Hakijan kielitaito varmistetaan haastattelutilanteessa. Rantakylän terveysaseman ja Kiihtelysvaaran sote-palvelupisteen esihenkilöt pyrkivät tunnistamaan tehtävässä vaadittavan osaamisen ja varmistetaan työntekijän soveltuvuuden rekrytointitilanteessa. Siun soten sijaishallinta osallistuu rekrytointiprosessiin.

7.3 Perehdytys

Perehdytyksen tarkoituksena on antaa työntekijälle valmiudet tehdä työtehtävänsä tehokkaasti ja turvallisesti. Perehdytys kuuluu uusien työntekijöiden lisäksi myös opiskelijoille sekä vanhoille työntekijöille pitkän poissaolon jälkeen tai uuteen työtehtäviin perehdytettäessä.

Esihenkilöt huolehtivat uudessa tehtävässä aloittavan tai pitkään työelämästä poissaolleen työntekijän perehdyttämisestä tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin, sekä työntekijän omissa työtehtävissä tarvittavaan erityisosaamiseen. Apuna käytetään yksikön omaa perehdytysuunnitelmaa. Tuleville kandeille järjestetään yhteiset perehdytykset vuosittain kesäkuun alussa ennen työskentelyn aloittamista. Perehdytys jatkuu tämän jälkeen palveluyksikössä, joissa on nimetty henkilö perehdyttämisestä vastaavana kullekin uudelle työntekijälle. Rantakylän terveysasemalla ja Kiihtelysvaaran sote-palvelupisteellä opiskelijoille nimetään aina kaksi vastuuperehdyttäjää ammattiryhmän mukaisesti. Henkilöstön osalta perehdyttämismvastuuta jaetaan

vahvuuksien mukaan. Perehtymistä seurataan eri ammattiryhmien osalta päivittäisessä keskustelussa ja suunnitellaan lisäperehdytystä saadun palautteen perusteella. Perehdytyksen onnistumista kartoitetaan myös työntekijöiden perehdytyksen edetessä keskustellen.

7.4 Osaamisen kehittäminen ja täydennyskoulutus

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajan velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.

Siun soten sote-keskuspalvelut kannustaa jokaisen työntekijän suunnitelmallista osaamisen kehittämistä siten, että asiakkaiden hoidon laatu säilyy korkeatasoisena ja henkilöstön ammattitaito ja osaamistaso vahvana. Täydennyskoulutussuunnitelma pohjautuu STM:n (STM 2004) ”Terveysthuollon täydennyskoulutussuositus”-julkaisuun, Siun soten henkilöstöpalvelujen kirjaamaan ohjeistukseen täydennyskoulutuksesta sekä lakiin koulutuksen korvaamisesta. Ammattihenkilölle järjestetään täydennyskoulutusta peruskoulutuksen pituudesta, työn vaativuudesta ja toimenkuvan muuttumisesta riippuen 3-10 päivää vuodessa. Työntekijöillä edellytetään olevan ammattihenkilölain mukainen koulutustausta. Siun soten vastaanottopalveluissa on käytössä yksikkökohtaiset koulutusmäärärahat, joihin emme voi vaikuttaa. Jokaisen yksikön lähiesihenkilöt päättävät määrärahojen myöntämisestä koulutuksiin, matkoihin ja majoitukseen oman yksikön määrärahojen puitteissa. Oman esihenkilön kanssa käytävässä vuosittaisessa kehityskeskustelussa käydään yhdessä läpi työntekijän henkilökohtainen kehittämis- ja kouluttautumissuunnitelma. Kehityskeskustelussa seurataan osaamisen kehittymistä. Työntekijän koulutus toteutetaan yhdessä määritellyn suunnitelman mukaisesti ja kouluttautuminen suunnataan niihin asioihin, jotka nähdään tukevan nykyistä työtä tai tulevaa urakehitystä. Henkilöstön osaamisen vahvistamiseksi on pakollisia koulutuksia, joiden toteutumista esihenkilöt seuraavat, ja kirjaavat ylös Onni-HR tietojärjestelmään seurannan tueksi. Lisäksi henkilöstöllä on mahdollisuus käydä valinnaisia verkkokursseja tai organisaation sisäisiä koulutuksia. Lääkäreille järjestetään kerran viikossa yksi yhteinen aamukoulutus, johon hoitajat voivat osallistua tarpeiden mukaisesti. Näissä koulutuksissa käsitellään mm. ajankohtaisia uudistuksia tai hoitoketjuja. Täydennyskouluttautumista tuetaan Siun soten tai toimintayksikköjen sisäisellä koulutuksella tai ulkopuolisella koulutuksella, oppisopimustyyppisellä täydennyskoulutuksella, luennoilla, verkkokoulutuksilla, kongresseilla ja symposiumeilla, simulaatio-oppimisella, konsultoinnilla ja kollegan seuraamisella, projekteilla tai kehittämishankkeilla, mikäli niissä tai sähköiseen mediaan tuotettuun materiaaliin tutustumisella

7.5 Johtamisosaaminen

Omavalvonta- sekä asiakas- ja potilasturvallisuustyö vaatii määrätietoista johtamista. Johtamisen on oltava tavoitteellista ja tavoitteiden on oltava selkeitä. Yhtenä johtamisen keskeisimpänä tavoitteena on edistää asiakas- ja potilasturvallisuuden ja työyhteisön hyvinvoinnin toteutumista. Jokaisella sosiaali- ja terveydenhuollossa työskentelevällä ammattilaisella on oikeus hyvään johtamiseen, jotta he sitoutuvat turvallisuutta edistäviin työtapoihin ja niiden kehittämiseen.

Vastuualueella esihenkilö- ja johtamistyötä tekeville on määritelty vaadittavat kelpoisuusehdot tehtävään.. Käytössä on Siun soten sisäinen koulutustarjonta johtamisosaamisen vahvistamiseen ja kehittämiseen. Esihenkilöt voivat myös hakeutua ulkopuoliseen johtamiskoulutukseen.

Johtamisosaamista seurataan ja arvioidaan esihenkilöiden kehityskeskusteluissa sekä säännöllisissä kahden keskisissä keskusteluissa.

Rantakylän terveysaseman ja Kiihtelysvaaran sote-palvelupisteen johtamisvastuu ja -tehtävät on jaettu osastonhoitajan, ylilääkärin ja tiimivastaavien kesken. Tiimivastaava suunnittelee henkilöstöresurssin riittävyyden henkilöstön osaamisen ja vastuualueet huomioiden. Osastonhoitaja seuraa päivittäistä resurssin jakautumista ja huolehtii resurssin rekrytoinnista yhdessä ylilääkärin kanssa. Työhyvinvointi pyritään turvaamaan kaiken resurssin mahdollisimman tasapuolisella jakamisella työsuunnittelun ja lähiesihenkilöiden toimesta.

7.6 Työhyvinvointi

Työhyvinvointi syntyy luottamuksesta omaan ammatilliseen osaamiseen, kannustavasta ja tukevasta johtamisesta sekä mahdollisuudesta keskittyä tekemään työnsä hyvin. Työolosuhteilla on merkittävä rooli työhyvinvoinnissa, eivätkä ne saa aiheuttaa turhaa henkistä, fyysistä, kognitiivista tai muuta kuormitusta.

Rantakylän terveysasemalla on käytössä HAVAHU – Havaitse varhain ja pidä huolta, varhaisen välittämisen toimintaperiaate sairauspoissaolojen hallintaan ja ennakointiin. Työhyvinvointia pyritään tukemaan henkilökunnan kouluttautumista tukemalla. Henkilöstön jatkuvan kehityksen ja kouluttautumisen katsotaan lisäävän työmotivaatiota ja työhyvinvointia. Henkilöstölle on viikoittaiset työhyvinvointikyselyt, joiden yhteenveto käydään läpi yhdessä ja mietitään, miten voisimme jokainen omalta osaltamme vaikuttaa työhyvinvointiin.

Henkilöstön hyvinvointia seurataan myös neljä kertaa vuodessa toteutettavalla Vibe-henkilöstökyselyllä. Kyselytulokset käydään läpi palaverissa yhdessä henkilöstön kanssa, ja samalla mietitään yhdessä toimenpiteitä työtyytyväisyyden lisäämiseksi. Kriisitilanteissa käytössä on Siun soten työhyvinvointiyksikön tuki ja purkuistuntomalli. Työntekijöillä on mahdollisuus myös hyödyntää työterveyden työpsykologin palveluita tarvittaessa.

7.7 Varautuminen haastaviin asiakas/potilastilanteisiin

Haastavat asiakas-/potilastilanteet voivat olla haasteellisia monella eri tavalla, niin psyykkisesti, fyysisesti kuin sosiaalisestikin. Haastavat asiakas-/potilastilanteet voivat vaikuttaa terveydenhuollon yksikön toimintaan, yksittäiseen työntekijään ja vaikutuksia voi olla asiakkaalle/potilaalle itselleen, heidän läheisilleen tai ympäristölle.

Rantakylän terveysasemalla ja Kiihtelysvaaran sote-palvelupisteellä voi esiintyä aggressiivisia, vihasia asiakkaita/potilaita, joiden käyttäytymisen taustalla voi olla päihteiden käyttöä. Vastaanotolle päähtyneenä saapunut asiakas voi olla arvaamaton käyttökseen. Yleensä merkintä väkivaltaisesta käytöksestä lukee riskitiedoissa ja pystytään soittamaan ennaltaehkäisevästi vartija paikalle suunnitellulle vastaanotolle. Huoneiden tietokoneissa on kerran viikossa testattavat hälyttimet, joita voidaan tarvittaessa käyttää, mikäli asiakas/potilas yllättäen käyttäytyy aggressiiviseksi. Ennalta-arvaamattomassa tilanteessa soitetaan paikalle poliisi. Osaaminen varmistetaan perehdytyksellä.

7.8 Erinomainen toiminta ja onnistumisista oppiminen

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella käytössä olevan Laatuportti-järjestelmän Erinomainen toiminta - ilmoituslomakkeella voidaan tuoda esille onnistumisia ja erinomaista toimintaa. Ilmoitusten avulla voidaan antaa positiivista palautetta ja hyödyntää hyviä käytäntöjä palveluyksikössä sekä koko organisaation tasolla.

Asiakaspalautteet käsitellään tarvittaessa palaverissa, johon osallistuu yksikön henkilöstö ja osastonhoitaja. Erityiset onnistumiset tai kehittämissuhteet, jotka nousevat asiakaspalautteesta, käsitellään yhteisessä palaverissa, johon osallistuu koko henkilöstö. Erinomaista toimintaa ja onnistumisia käsitteleviä avoimia asiakaspalautteita pyritään jakamaan vastaanottajille/asianomaisille niiden saavuttua. Onnistumisten huomioimisessa käytetään hyödyksi organisaation tarjoamia pikapalkitsemisen mahdollisuuksia yksilölle ja työyhteisölle sekä henkilökohtaisena lisänä.

Yhteenveto keskeisimmistä tunnistetuista (edellä kuvatuista) henkilöstöön liittyvistä riskeistä, niiden hallintakeinoista sekä toimintaa ohjaavista ohjeista ja/tai määräyksistä.

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys
Puutteellinen perehdytys	Yksikkökohtainen perehdytysuunnitelma	Käsitellään suunnitelmaa henkilöstön kanssa yhdessä yksikköpalaverissa

8 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

8.1 Asiakas- ja potilasasiakirjat

Asiakas- ja potilasasiakirjat sekä niiden merkinnät ovat merkittävä osa sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaa. Asianmukaiset ja laadukkaat merkinnät asiakas- ja potilasasiakirjoissa takaavat palvelun ja hoidon jatkuvuuden

sekä laadun. Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastietojen käsittelyä sääntelee asiakas- ja potilaslakien lisäksi [laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä eli asiakastietolaki \(703/2023, linkki\)](#). Lisäksi tietojen käsittelyssä on huomioitava, mitä henkilötietojen käsittelystä on säädetty [EU:n yleisessä tietosuojasetuksessa \(2016/679, linkki\)](#) sekä kansallisessa [tietosuojalaissa \(1050/2018, linkki\)](#).

Siun sotessa tietojärjestelmätoimittajien kanssa tehdyin sopimuksin varmistetaan, että tietojärjestelmissä on käyttötarkoituksen kannalta oikeat toiminnallisuudet ja tarvittavat kansallisten palvelujen integraatiot (mm. Kanta-palvelut) sekä sopimuksissa edellytetään toimittajia huolehtimaan lain mukaisten päivitysten toteuttamisesta tietojärjestelmiin. Siun sotessa on käyty läpi keskeisten järjestelmien käyttöoikeudet (roolipohjainen käytönhallinta), sekä tarkasteltu ja tehty toimenpidesuunnitelma muiden järjestelmien käyttöoikeuksien osalta. Tietojärjestelmäsopimuksissa on lisäksi huomioitu lainsäädännön osalta tietosuoja ja tietoturva näkökulmat ja määritelty vastuut sekä poikkeamakäytännöt. Tietojen luotettava ja turvallinen käsittely kaikissa olosuhteissa, tietojen säilyttäminen sekä tietojen hävittäminen varmistetaan jo tietojärjestelmien hankintavaiheessa sekä suunniteltaessa olemassa oleviin tietojärjestelmiin merkittäviä muutoksia. Näissä tilanteissa henkilötietojen käsittelyyn liittyvät riskit ja vaikutukset arvioidaan tekemällä tietosuojan vaikutustenarviointi (DPIA, Data Protection Impact Assessment). Tietosuojan ja tietoturvan toteutumisen seuranta tietojärjestelmien osalta on osa Siun soten sisäistä valvontaa, jota ohjaavat hyvinvointialueen tietoturva- ja tietosuojapolitiikka ja -suunnitelma sekä tietosuojan valvontasuunnitelma.

Rantakylän terveysaseman ja Kiihtelysvaaran sote-palvelupisteen vastaanotolla potilaiden henkilö- ja terveystietoja kirjataan Mediatri asiakas- ja potilastietojärjestelmään perusterveydenhuollon tietokantaan, pääasiassa yle-lehdelle, hoi-pti, lääkelistalle ja terveys- ja hoitosuunnitelma -lehdelle. Opiskelijoiden kirjauksen valvoo ja kuittaa ohjaava hoitotyön ammattilainen. Käsittävät henkilötiedot ovat pääasiassa potilasasiakirjoja ja potilaiden hoidon järjestämiseen liittyviä potilashallinnollisia asiakirjoja. Henkilötietoja sisältäviä asiakirjoja ja tietojärjestelmiä käytetään asiakas- ja potilassuhteen hoitamiseen vain työtehtävien edellyttämässä laajuudessa. Potilas- ja asiakastiedot ovat luonteeltaan salassa pidettäviä ja arkaluontoisia. Esihenkilön vastuulla on huolehtia, että työntekijä on tietoinen kirjaamiseen liittyvästä ohjeistuksesta. Siun soten intran tiedostopankista (Meita, Mediatriohje, Mediconsult) löytyvät ajan tasalla olevat asiakastietojen kirjaamiseen liittyvät sisällölliset ja tekniset ohjeet. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset ja se mistä nämä ohjeistukset löytyvät. Esihenkilö valvoo yksikkönsä toimintaa, henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on ohjeistuksien mukaista sekä kirjaukset ovat oikeita ja riittävän kattavia käyttötarkoituksensa kannalta. Esihenkilö valvoo henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että asiakastietojärjestelmien lokitietoja tarvittaessa tarkistetaan. Esihenkilön vastuulla on ylläpitää henkilökunnan osaamista tietoturvan, tietosuojan, järjestelmien sekä kirjaamisen osalta. Henkilökunnalle on tarjolla tietosuoja- ja tietoturvakoulutusta. Henkilöstöllä on varattu vastaanottoajat niin, että kirjaamiselle jää aikaa riittävästi vastaanottotapahtuman jälkeen.

8.2 Tietosuoja ja tietoturva

Tietosuoja on perusoikeus, joka turvaa henkilöiden oikeuksien ja vapauksien toteutumisen henkilötietojen käsittelyssä. Tietosuojan tarkoituksena on osoittaa, milloin ja millä edellytyksillä henkilötietoja voidaan käsitellä. Tietoturvalla tarkoitetaan hallinnollisia ja teknisiä toimia, joilla turvataan tietojen luottamuksellisuus, eheys ja käytettävyys.

Rantakylän terveysaseman ja Kiihtelysvaaran sote-palvelupisteen vastaanoton työntekijät noudattavat työssään Siun soten potilasrekisterin tietosuojaohjetta. Ohje löytyy Siun soten intran tiedostopankista. Jokainen työntekijä on velvollinen käsittelemään potilaiden henkilötietoja huolellisesti ja toimimaan työssään siten, että henkilötiedot eivät paljastu sivullisille. Jokainen työntekijä on lain mukaan salassapito- ja vaitiolovelvollinen työssään esille tulevista salassa pidettävistä ja arkaluontoista asioista. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus on voimassa myös palvelussuhteen päättymisen jälkeen. Siun sotessa henkilöstölle pakolliset Tietosuoja- ja tietoturvakoulutukset suoritetaan Oppiportissa ja suoritus on voimassa viisi (5) vuotta.

Verkkokoulutuskokonaisuuksia on yhteensä kolme ja niiden suorittaminen on kohdennettu seuraavasti:

- Kaikki hyvinvointialueen työntekijät Tietoturva sosiaali- ja terveydenhuollossa (ml. pelastuslaitos ja ympäristöterveydenhuolto)
- Kaikki hyvinvointialueen terveydenhuollon työntekijät: Tietosuoja terveydenhuollossa
- Johtajat ja esihenkilöt: Johdon ja esihenkilöiden tietoturvakoulutus

Esihenkilöt seuraavat koulutusten toteutumista oman henkilöstönsä osalta. Mikäli havaitaan tietoturvaloukkaus on työntekijän velvollisuus ilmoittaa asiasta omalle esihenkilölle. Esihenkilön velvollisuus on ilmoittaa asiasta viipymättä tietosuojavastaavalle. Tietoturvaloukkausilmoitus tulee tehdä välittömästi. Henkilöstölle on suunniteltu osaamisen vahvistamista tietoturvaloukkausprosessista. Tietoturvaloukkaustapaukset tulee dokumentoida ja ilmoittaa asiasta myös rekisteröidylle itselleen. Jos Siun soten työntekijän todetaan syyllistyneen lain vastaiseen menettelyyn (esim. potilastietojen katselu ilman hoitosuhdetta tai muuta asiallista perustetta), tilanne selvitetään ja ratkaistaan aina tapauskohtaisesti. Sanktiointi tapahtuu tietosuojan valvontasuunnitelmaan kirjattujen, yhteistyötoimikunnassa hyväksyttyjen menettelytapojen mukaisesti. Siun sote voi työnantajana tehdä työntekijän lainvastaisesta menettelystä poliisille tutkintapyyntö.

Palveluyksikössä on nimetty asiakas-/potilastietojärjestelmän pääkäyttäjä: Kyllä

Hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvasuunnitelma:

Hyväksytty 18.8.2023. Suunnitelma päivitetään vuosittain tai toimintaympäristön muuttuessa.

Tietosuojavastaava seuraa ja valvoo hyvinvointialueella henkilötietojen käsittelyä sekä tietosuojasäännösten ja -ohjeiden noudattamista. Tietosuojavastaava neuvoo ja ohjaa henkilöstöä ja asiakkaita tietosuojaan liittyvissä kysymyksissä. Tietosuojavastaava seuraa lisäksi tietoturvaloukkausten ilmoitusvelvollisuuden toteutumista sekä raportoi hyvinvointialueen johdolle tietosuojan tilasta ja kehittämistarpeista. Tietosuojavastaavan asemasta ja tehtävistä on säädetty EU:n yleisessä tietosuoja-asetuksessa (2016/679, 38–39 art.)

Hyvinvointialueen tietosuojavastaavan yhteystiedot:

tietosuoja@siunsote.fi (sähköpostiosoite)

[Henkilötietojen käsittely - siunsote.fi](#) (linkki)

Palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtaja:

Terveys- ja sairaanhoitopalvelujen toimialuejohtaja Susanna Wilén, susanna.wilen@siunsote.fi (sähköpostiosoite)

Yhteenveto keskeisimmistä tunnistetuista (edellä kuvatuista) asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvistä riskeistä, niiden hallintakeinoista ja toimintaa ohjaavista ohjeista ja/tai määräyksistä.

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys
Käyttäjätunnus jää auki koneelle, kun poistuu koneen ääreltä	Istunnon lukitseminen	Istunto on lukittava, kun koneen äärestä nousee

9 Asiakas- ja potilasturvallisuus sekä palvelua tukevien toimintojen laatu

9.1 Toimintaympäristö, toimitilat ja teknologiset ratkaisut

Toimitilojen sekä olosuhteiden tulee olla toimivat ja turvalliset kaikille tilojen käyttäjille, soveltua tiloissa annettavaan palveluun, hoitoon ja hoivaan sekä sisältää toiminnassa tarvittava asianmukainen varustus.

Rantakylän terveysasema sijaitsee Rantakylän kaupunginosassa, osoitteessa Ruoritie 3. Rantakylän terveysaseman tilat on ns. yhteiskäyttötiloja, joissa toimivat vastaanottotilat, välinehuoltotila, taukotilat henkilöstölle, varastotiloja, asiakaspalvelupiste sekä laboratorio. Kiihtelysvaaran sote-palvelupiste sijaitsee Kiihtelysvaaran entisellä kunnantalolla, Kiihtelyspirtissä, osoitteessa Aprakkatie 2. Vastaanoton tiloihin on tehty poistumisturvallisuussuunnitelmat ja poistumisreitit on merkitty ja pidetään esteettöminä, myös varapoistumistiet ovat merkittyinä. Valaistus on iäkäs molemmissa kiinteistöissä, mutta riittävä kaikissa tiloissa. Myös esteettömyys on huomioitu suunnitteluajan mukaisesti. Hoidossa käytettävien lääkkeiden ja instrumenttien säilytys on järjestetty niin, että asiakkaiden ja asiattomien henkilöiden kulku ko. tiloihin on

epätodennäköistä, huoneet ovat lukitut. Lääkkeet säilytetään lukollisessa lääkehuoneessa, lukitussa kaapissa. Laboratoriotila on myös lukittu.

Rantakylän terveysaseman pääovi on avoinna asiakkaille aseman toiminta-aikana, arkisin klo 7.45 – 15.55. Työntekijöille on käytössä kulunvalvonta. Vastaanoton asiakkaille varattu odotustila on keskeisellä paikalla ja siinä asiakas saa helposti kiinni tarvitessaan ohikulkevan työntekijän, varsinaisia hälytyskutsulaitteita asemalla ei asiakkaille ole. Odotustilan yhteydessä on myös ns. infopiste, jossa työskentelee terveydenhuollon ammattilainen ohjaamassa, neuvomassa ja auttamassa asiakkaita maanantaista keskiviikkoon aamupäivisin, klo 8 – 11. Mikäli infopisteessä ei ole henkilöstöä, voi asiakas tarvittaessa koputtaa vastaanottohuoneen tai infopisteen oveen tavoittaakseen henkilökuntaa. Infopisteeltä näkee aulatilaa, vaikka tilan lasiseinissä on tarkoituksenmukaiset himmenteet. Kiihtelysvaaran sote-palvelupiste on avoinna asiakkaille ainoastaan tiistaisin ja torstaisin klo 8 – 15. Vastaanotoilla on käytössä huonekohtaiset hälytyslaitteet poikkeus- ja vaaratilanteiden varalta. Henkilöstö on koulutettu hälytyslaitteiden käyttöön ja niiden toimivuus testataan säännöllisesti, viikoittain. Palohälytysjärjestelmää ei ole. Rantakylän terveysaseman kulunvalvonnasta, sekä murtosuojauksesta vastaa ulkopuolinen taho. Kiihtelysvaaran sote-palvelupisteellä ei ole ns. kulunvalvontaa. Lääkekaapille pääsy on vain lääkeluvallisilla ammattilaisilla, jotka tarvitsevat sitä työtehtävissään.

Opasteet ovat iänmukaiset, riittävät – asiakkaat kulkevat kiinteistöön ainoastaan pääoven kautta. Rantakylän terveysaseman toisen kerroksen tiloihin (kotihoito ja suun terveydenhuollon tilat) on pääsy myös hissillä. Siivousaineet säilytetään lukitussa siivoushuoneessa, jota hallinnoi laitoshuolto. Molempien kiinteistöjen kunnosta huolehtii Joensuun kaupunki tehtyjen ilmoitusten perusteella.

Yhteenveto keskeisimmistä tunnistetuista (edellä kuvatuista) toimintaympäristöön, toimitiloihin sekä teknologisiin ratkaisuihin liittyvistä riskeistä, niiden hallintakeinoista ja toimintaa ohjaavista ohjeista ja/tai määräyksistä.

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys
Äänieristyksen puute	Äänenhallinta	

9.2 Etä- ja digipalvelut

Etä- ja digipalvelut lisäävät palvelujen saatavuutta. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön tulee arvioida, soveltuuko annettava palvelu/hoito toteuttavaksi etäpalveluna ja soveltuuko asiakas/potilas etäpalvelun käyttäjäksi.

Rantakylän terveysaseman ja Kiihtelysvaaran sote-palvelupisteen vastaanottopalvelut tarjoaa asiakkailleen web-ajanvarauspalvelua hoitajien vastaanottoajoille, mm. haavanhoito, rokotukset. Asiakkaat tunnistautuvat ajanvaraukseen suomi.fi -palvelun kautta pankkitunnuksilla, varmennekortilla tai mobiilivarmenteella. Vastaanottokäynti toteutuu paikan päällä terveysasemalla tai sote-palvelupisteellä. Web-ajanvaraus löytyy Siun soten verkkosivuilta. Vaihtoehtoisesti potilaat voivat varata vastaanottokäyntien ajat puhelinpalvelun kautta. Rantakylän terveysasemalla ja Kiihtelysvaaran sote-palvelupisteellä on käytössä myös etävastaanottotoimintaa, jolloin yhteys asiakkaaseen tapahtuu puhelimen yhteydellä. Asiakas- ja potilastietojärjestelmä toimii tietoturvalisessä ympäristössä. Käyntitiedot asiakas voi tarkistaa OmaKannasta, mikäli on antanut siihen luvan. Jatkossa asiakkaalla on mahdollisuus asioida myös digipalvelualustan kautta tietyissä asioissa, mm. esitieto- ja verenpaineenseurantalomakkeet.

Yksikön henkilöstö arvioi ja varmistaa asiakkaan valmiuksia etä- ja digiasiointiin. Mikäli asiakkaalla ei ole valmiuksia etä- ja/tai digiasiointiin, niin hänelle valitaan tilanteeseen soveltuva hoito- ja seurantamuoto, sekä tarjotaan mahdollisuutta fyysiseen vastaanottokäyntiin. Henkilöstö ohjeistaa asiakasta etä- ja digipalveluiden käyttöön kirjallisen ohjausmateriaalin turvin. Ammattihenkilöstöä etä- ja digiosaaminen varmistetaan perehdytyksellä ja jatkuvalla koulutuksella, tietotekniset taidot ovat tarpeen. Jokainen työntekijä huolehtii itse omasta tietoteknisestä osaamisestaan ja tietojensa päivittämisestä.

Onko palveluyksikössä nimetty digimentori: Kyllä

Yhteenveto keskeisimmistä tunnistetuista (edellä kuvatuista) etä- ja digipalveluihin liittyvistä riskeistä, niiden hallintakeinoista ja toimintaa ohjaavista ohjeista ja/tai määräyksistä.

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys
Asiakkaalla ei ole digivalmiuksia	Palvellaan asiakasta hänen tietotaitonsa mukaan	Otetaan selvää asiakkaan ottaessa yhteyttä hänen tietotaitonsa digiasioden suhteen

9.3 Terveystenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Terveystenhuollon laitteita ovat kaikki laitteet, tarvikkeet, instrumentit ja ohjelmistot, jotka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen.

Rantakylän terveysaseman ja Kiihtelysvaaran sote-palvelupisteen vastaanotoilla on käytössä eri tutkimuksiin ja hoitotoimenpiteisiin tarvittavat hoitovälineet ja laitteet. Häätätilatoimintaan liittyvät lääkkeet on koottu elvytyslaukkuun. Yksikössä kriittisin laite on defibrillaattori, jonka osaamista ylläpidetään vuosittaisella ”Häätätilapotilaan tunnistaminen ja elvytys” -koulutuksella. Siun soten lääkintälaittehuolto ylläpitää laiterekisteriä, johon yksikön lääkintälaitteet on rekisteröity. Yksikön esihenkilöt huolehtivat siitä, että käytössä olevien laitteiden toiminta on säännöllisesti tarkastettu laitekohtaisin aikavälein (hoitokoneiden vuosihuollot), laitteen ohjeistus on päivitetty, perehdytys laitteiden käyttöön on toteutunut ja ylläpitokoulutukset on järjestetty. Laitteisiin liittyvät läheltä piti ja haattatapahtumailmoitukset tehdään Laatuporttiin ja Laatuportin kautta Fimealle, sekä laitteen valmistajalle/edustajalle.

Jokaisen lääkinnällisiä laitteita työssään käyttävien sekä puhdistus-, huolto- tai ylläpitotehtäviin osallistuvan ammattilaisen on velvollisuus perehtyä laitteiden käyttöohjeisiin ja noudattaa niitä asianmukaisen ja turvallisen käytön varmistamiseksi. Vastaanottopalveluiden laitehuollosta vastaavat Siun soten lääkintälaittehuolto ja laitevalmistajat. Meitä hallinnoit it-laitteiden laiterekisteriä, joka löytyy ”Meittari”-itsepalveluportaalista. Siun soten laitevastaavat huolehtivat laitteiden käytöstä, vaihdoista ja käyttäjämuutoksista.

Laitehankinnat tehdään Siun soten hankinta-asiantuntijoiden kanssa yhteistyössä hankintaohjeistuksen mukaisesti.

Laitehuollosta vastaavat pääsääntöisesti laitevalmistajat. Yksikön hoitohenkilöstö vastaa laitteiden toimittamisesta huoltoon samoin huoltomiehen kutsumisesta tarvittaessa paikalle yksikköön. Sosiaali- ja terveydenhuollon laitteiden käyttökoulutusta antavat mm. laitetoimittajat ja laitevastaavat omassa yksikössään. Yksikössä käytössä olevista laitteista löytyy suomenkieliset käyttöohjeet. Henkilöstön käytettävissä on ajantasaiset turvallisuuskansiossa oleva kemikaaliluettelo - käyttöturvallisuustiedotteet sähköisessä muodossa. Laitteiden kirjalliset suomenkieliset käyttöohjeet säilytetään siinä yksikössä, missä laite on käytössä.

Henkilöstö seuraa laitteiden ja tarvikkeiden toimintaa jatkuvasti työn lomassa. Mikäli häiriöitä havaitaan laitteen toiminnassa, niin laite toimitetaan välittömästi huoltoon – vialliset laitteet poistetaan käytöstä. Yksikössä on nimetty laitevastaava.

Lähiesihenkilöt huolehtivat omassa yksikössään siitä, että laitteisiin liittyvät vaara- ja poikkeamatilanne ilmoitukset rekisteröidään Laatuporttiin ja Fimealle, sekä laitteen valmistajalle/edustajalle. Nämä ilmoitukset käydään läpi myös esihenkilöiden toimesta palavereissa. Henkilöstö tekee ilmoituksen vaara- ja poikkeamatilanteista Laatuporttiin. Laitteen käyttö lopetetaan, mikäli havaitaan poikkeavuutta toiminnassa. Vaaratilanneilmoituksia käydään läpi kehittämispalaverissa, jossa mietitään myös kehittämistoimenpiteitä ja niiden toimeenpanon aikatauluja. Kehittämistoimenpiteinä voi olla esim. riskilaitteiden korvaaminen toisella laitteella, toimintatavan muuttaminen, laitekannan uusiminen. Kiinteistöissä ei ole varavoimaa, ei myöskään lääkinnällisiä kaasuja linjastossa, ainoastaan ns. siirtohapet.

Onko palveluyksikössä laitevastaava/-yhdyshenkilö: Kyllä

Ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilö: Potilasturvallisuuspäällikkö Heli Heikkinen,
heli.heikkinen@siunsote.fi (sähköpostiosoite)

Yhteenveto keskeisimmistä tunnistetuista (edellä kuvatuista) terveydenhuollon laitteisiin, tarvikkeisiin ja apuvälineisiin liittyvistä riskeistä, niiden hallintakeinoista ja toimintaa ohjaavista ohjeista ja/tai määräyksistä.

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys
Laiterikko	Ilmoitukset ja huollot	Heti tietoon ja laite lähetetään huoltoon tarvittaessa

9.4 Lääkehoidon turvallisuus

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella jokainen lääkehoitoa toteuttava palveluyksikkö laatii oman lääkehoitosuunnitelman. Lääkehoitosuunnitelmat pohjautuvat Siun soten Lääkehoidon oppaaseen, jonka perustana toimii STM:n opas ”Turvallinen lääkehoito - Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen” (linkki). Palveluyksikön lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan konkreettisesti, miten lääkehoitoa kyseisessä palveluyksikössä toteutetaan ja mitä riskejä lääkehoidon toteuttamiseen liittyy. Suunnitelmassa kuvataan palveluyksikön lääkehoidon vastuut, velvollisuudet ja työnjako. Lääkehoitosuunnitelman ajantasaisuutta ja asianmukaisuutta arvioidaan osana omavalvontaa.

Rantakylän terveysasemalla ja Kiihtelysvaaran sote-palvelupisteen vastaanotolle on laadittu yksikön oma lääkehoitosuunnitelma, joka pohjautuu Siun soten Lääkehoidon oppaaseen, jonka perustana toimii STM:n opas ”Turvallinen lääkehoito - Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen”. (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu 2021:6.) Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa ja aina säädösten, työyksikön toiminnan tai olosuhteiden muuttuessa. Työyksiköiden esihenkilöt vastaavat siitä, että työyksikössä on ajan tasalla oleva lääkehoitosuunnitelma. Esihenkilö varmistaa, että koko henkilökunta saa tiedon lääkehoitosuunnitelmaan tehdyistä muutoksista ja että henkilökunta tuntee muutokset. Esihenkilön vastuulla on luoda työntekijälle mahdollisuus ylläpitää ja kehittää omaa lääkehoidon osaamistaan säännöllisesti. Esihenkilö ja työnantaja arvioivat lääkehoidon turvallista toteutumista ja tarvittaessa puuttuvat havaittuihin epäkohtiin sekä aloittavat vaaditut korjaavat toimenpiteet. Esihenkilöt valvovat lääkehoidon turvallista toteutusta yksiköidensä osalta ja lääkevastaavat perehdyttävät uudet työntekijät lääkehoidon toteutukseen ohjeistuksen mukaisesti. Ylilääkäri allekirjoittaa lääkeluvat. Osastonhoitaja organisoii henkilöstönsä lääkelupiin tarvittavat koulutukset ja näytöt, ja vastaa että henkilöt suorittavat vaaditut koulutuskokonaisuudet. Osastonhoitajan lisäksi lääkehoitosuunnitelman tekemiseen ja ylläpitämiseen osallistuvat lääkevastaavat.

Tiimivastaava osallistuu työntekijöiden/opiskelijoiden perehdytykseen ja ohjaukseen lääkitysturvallisuuteen liittyen omalta osaltaan. Yksikön päivitetty lääkehoitosuunnitelma käydään läpi työntekijän perehdytyksessä. Vain yksikön lääkehoitoon perehtynyt ja työyksikössä vaaditut lääkeluvat omaava ammattilainen voi toteuttaa lääkehoitoa. Hoitotyön opiskelijat eivät toteuta lääkehoitoa itsenäisesti. Vastaanottopalveluissa vain lääkärit ja rajoitettu lääkkeenmääräämisen koulutuksen käynyt sairaanhoitaja saavat määrätä lääkkeitä potilailleen.

Kun lääkehoitoon liittyvä vaaratapahtuma havaitaan, tulee välittömästi tehdä tarvittavat toimenpiteet vaaran poistamiseksi ja vaikutusten minimoimiseksi. Tapahtunut tilanne ja toimenpiteet tulee kirjata viivytyksettä myös asiakas-/potilasasiakirjoihin. (Asetus potilasasiakirjoista 298/2009, 11 ja 12 §.) Asiakasta ja omaista informoidaan mahdollisimman pian tapahtuneesta. (Potilasturvallisuusasetus 341/2011, 1§ 5 momentti.) Jokaisessa lääkehoitoa toteuttavassa sosiaali- ja terveydenhuollon yksikössä on oltava suunnitelma, kuinka lääkkeen yliannostus- ja myrkytystapauksissa toimitaan. Vaaratapahtumien yhteydessä ensisijainen tehtävä on seurata potilaan elintoimintoja ja vointia. Vaaratapahtumasta ilmoitetaan välittömästi lääkärille. Myrkytystietokeskuksen tiedot ovat nopeasti saatavilla internetistä. Henkeä uhkaavassa tilanteessa soitetaan hätäkeskukseen ja ensihoito toimittaa potilaan jatkohoitoon. Vaaratapahtumat kirjataan potilaan käyntitekstiin ja niistä tehdään Laatu-porttiin vaaratapahtumailmoitus. Vaaratapahtumista informoidaan potilasta, tämän tekee ensisijaisesti hoitava lääkäri. Rantakylän terveysasemalla ja Kiihtelysvaaran sote-palvelupisteessä toimitaan oman yksikön lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Vaaratapahtumia on velvollinen seuraamaan jokainen työntekijä omalta osaltaan ja niiden ilmaantuessa työntekijä tekee Laatuporttiin vaaratapahtumailmoituksen (PaTu) asiasta. Osastonhoitaja ja ylilääkäri seuraavat Laatuportin vaaratapahtumailmoitusjärjestelmän kautta tulevia ilmoituksia ja ne käsitellään henkilökunnan kanssa palaverissa. Samalla arvioidaan, mistä poikkeama on mahdollisesti johtunut ja miten vastaavat tilanteet voidaan ennaltaehkäistä jatkossa sekä luodaan yhteinen turvallinen toimintatapa jatkoa ajatellen. Näitä voivat olla esim. samankaltaisen lääkepakkausten sijoittaminen erilleen tai korvaaminen erinäköisellä pakkauksella. Asiakkaalle ilmoittaa lääkeshoidossa tapahtuneesta poikkeamasta tai virheestä ensisijaisesti lääkäri.

Milloin palveluyksikön lääkehoitosuunnitelma on laadittu tai milloin se on päivitetty: Rantakylän terveysasemalla syksyllä 2025 ja Kiihtelysvaaran sote-palvelupisteen osalta tammikuussa 2026.

Onko palveluyksikössä lääkehoitovastaava: Kyllä

Työskenteleekö palveluyksikössä farmasian ammattilainen: Ei

Palveluyksikön lääkeshoidon kokonaisuudesta vastaavan nimi ja yhteystiedot:

Palveluyksikön lääkeshoidon kokonaisuudesta vastaava lääkäri: yl Raimo Joro

Palveluyksikön lääkehoitosuunnitelmasta ja lääkelupaprosessista vastaava esihenkilö: oh Sari Lamminsalo

Yhteenveto keskeisimmistä tunnistetuista (edellä kuvatuista) lääkehoitoon liittyvistä riskeistä, niiden hallintakeinoista ja toimintaa ohjaavista ohjeista ja/tai määräyksistä.

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys
Monisairaat asiakkaat, joilla lääkelista ei ole ajantasainen tai asiakas ei kerro kaikista käyttämistään lääkevalmisteista	Tarkastetaan lääkitystä koskeva anamneesi suullisesti yhdessä asiakkaan kanssa ennen lääkehoidon aloittamista/muuttamista	Pyritään yhteydenoton tullessa päivittämään lääkelista
Lääkeaineyleherkkyydet	Huolellinen anamneesi, riskitietojen ajan tasalla pitäminen	Kirjataan riskitietoihin

9.5 Infektioiden torjunta

9.5.1 Hoitoon liittyvien infektioiden ehkäisy

Hoitoon liittyvien infektioiden ehkäisy on osa laadukasta palvelua ja hoitoa sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta. Terveysthuollon palveluysikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita ja palveluysikön johtajan on seurattava tartuntatautien ja lääkkeille erittäin vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta.

Rantakylän terveysasemalla ja Kiihtelysvaaran sote-palvelupisteellä noudatetaan infektioiden torjuntayksikön antamia ohjeistuksia, jotka ovat jokaisen työntekijän käytettävissä tarpeen mukaan. Jokainen on vähintäänkin perehtynyt, jotta mistä ohjeet löytyvät. Ohjeistukset sisältävät ohjeet henkilökunnan, välineiden, siivouksen ja potilastyöskentelyn hygieniaan. Ohjeissa määritellään hygieniatasot, suoritustavat, käytettävät aineet ja huomioitavat asiat. Henkilöstön peruserokotussuojasta huolehditaan työterveyshuollossa ja peruserokotesuoja varmistetaan suullisesti rekrytointitilanteessa, kausierokotesuojan kattavuus on yli 90%. Infektioiden torjuntayksikössä on myös konsultoiva hoitaja jokaisena arkipäivänä tavoitettavissa, ohjeet löytyvät intran sivulta. Työntekijä perehtyy ohjeisiin perehdytysuunnitelman mukaisesti. Vastaanoton henkilöstö noudattaa ohjeistuksen käytäntöjä ja infektioita ja tarttuvien sairauksien leviämistä ennaltaehkäistään mm. -Huolellisella käsihygienialla -Aseptisellä työskentelyllä -Suojainten käytöllä -Työskentelytavoilla -Työskentelyhygienialla
--

- Pisto- ja viiltovahinkojen ennaltaehkäisyllä
- Hoitovälineiden puhtaudella (puhdistus, desinfektio ja sterilointi)
- Hoitoympäristön puhtaudella (siivous ja desinfektio)
- Asianmukaisella jätteiden ja pyykin käsittelyllä

Tartuntatautiriskiasiakkaat pyritään tunnistamaan esitietojen avulla. Kuitenkin jokaisen asiakkaan kohdalla hygieniataso ja varotoimenpiteet vastaavat tartuntatautiriskipotilaan hoitoa. Hoitoon liittyvät infektiot ja tarttuvat sairaudet ovat harvinaisia korkean hygieniatason ja suojainten käytön takia. Vastaanotolla mm. luomen poistoon voi liittyä infektiomahdollisuus. Toimenpiteiden jälkeen annetaan asiakkaalle kirjalliset jälkihoito-ohjeet, joissa ohjataan seuraamaan infektion merkkejä, sekä neuvotaan ottamaan yhteyttä tarvittaessa. Vastaanoton, ja tarvittaessa yhteispäivystyksen, yhteystiedot löytyvät ohjeesta. Mikäli todetaan hoitoon liittyvä infektio, kirjataan se asiakas- ja potilastietojärjestelmä -Mediatriniin. Hoitoon liittyvän infektion kirjaamisen toteutumiseen ei ole terveysaseman toiminnassa systemaattista seurantamenetelmää.

Henkilöstön osaamista kehitetään yhteistyöllä infektioiden torjuntayksikön kanssa sekä hygieniahoidajan pitämällä koulutuksella, esim. käsihygieniakoulutus. Käsihygieniää ja käsidesin käyttöä havainnoidaan tartuntatautihoitajan toimesta erillisen puhelinsovelluksen avulla. Käsidesihuuhtelu on arvioitu Laatuportissa yksikön osalta. Mahdolliset hoitoon liittyvät infektiot havainnoidaan, hoidetaan ja ilmoitetaan myös rekisteriin. Säännöllisessä haavanhoidossa käyvässä asiakkaalla voi esiintyä ajoittaisia haavainfektioita liittyen omahoitoon. Infektioepidemian mahdollisuus on pieni, asiakkaat otetaan hoitoon yksitellen vastaanotolle, toki odotusaulatila on pienehkö ja vanhanaikainen – asiakkaat istuvat vastakkain pienessä tilassa ja odottavat vastaanotolle pääsyä.

9.5.2 Yleiset hygieniakäytännöt

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygieniataso ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä.

Tilojen yleisestä siisteydestä vastaa ISS-Palvelut Rantakylän terveysasemalla ja Polkka Kiihtelysvaaran sote-palvelupisteellä. Yksiköiden tilat on laatuluokiteltu vaadittavan hygieenisyyden mukaan luokkiin 1-5. Siivoussuunnitelma on laadittu palveluluiden tilaajayksikön ja vastaanottojen kanssa yhteistyössä. Rantakylän terveysasemalla on erillinen jätetuone, jossa jätteet lajitellaan asianmukaisesti. Päivittäisestä toiminnasta poikkeavissa kysymyksissä hyödynnetään infektioiden torjuntayksikön osaamista. Huomatuista laatueroista tehdään Laatuporttiin poikkeamailmoitus. Myös yhteistyö laitoshuollon esihenkilön kanssa toteutuu tarvittaessa. Kaikki jätteen lajitellaan huomioiden tartuntatautivaaran mahdollisuus.

Onko palveluyksikössä nimetty hygieniayhdyshenkilö: Kyllä = tartuntatautihoitaja

Yhteenvedo keskeisimmistä tunnistetuista (edellä kuvatuista) infektioiden torjuntaan liittyvistä riskeistä, niiden hallintakeinoista ja toimintaa ohjaavista ohjeista ja/tai määräyksistä.

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys
Vanhat kiinteistöt	Mahdollisuuksien mukaan laitoshuollon toiminta	

9.6 Ohjeet ja suunnitelmat

Asiakas- ja potilastietojärjestelmien ulkopuolelle jäävät asiakkaiden ja potilaiden hoitoa tai palvelua koskevat ohjeistavat asiakirjat, joilla varmistetaan palveluyksikön laatua ja turvallisuutta. Tällaisia asiakirjoja ovat esimerkiksi työohjeet, asiakas- ja potilasohjeet, erilaiset suunnitelmat sekä palvelu- ja hoitoketjukurvaukset.

Rantakylän terveysasemalla ja Kiihtelysvaaran sote-palvelupisteellä on työntekijöiden muodostama Teams-ryhmä. Kyseisen ryhmän tiedostoihin on perustettu kansio ohjeille, joita henkilöstö pääsee lukemaan. Yksikkökohtaiset ohjeet löytyvät yksikön Teams-ryhmän tiedostokansiosta. Yksikkökohtaiset ohjeet päivitetään tarvittaessa. Yleiset ohjeet löytyvät Siun soten intran sivuilta. Ohjeistusta on tallennettu sekä Teamsin tiedostoihin, että yhteiskäyttöisesti organisaation sisäiseen tietoverkkoon.

Asiakas- ja potilastietojärjestelmän ulkopuolelle jäävät asiakkaiden ja potilaiden palvelua tai hoitoa koskevien ohjeistavat asiakirjat arkistoidaan annettujen ohjeiden mukaan omaan arkistoon.

9.7 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten kanssa, häiriö- ja poikkeustilanteisiin varautuminen ja valmius sekä terveydensuojelu

9.7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten kanssa

Asiakas- ja potilasturvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.

Vartiointiliikkeen kanssa yhteistyötä tehdään hälytinvartiointin ja aluevartiointin tiimoilta, sekä tarvittaessa. Pelastuslaitos järjestää henkilöstölle paloturvallisuuskoulutusta kahden vuoden välein. Hätätilapotilaan

tunnistaminen ja elvytys -koulutus järjestetään yksikön oman kouluttajan toimesta vuosittain. Turvallisuuskävelyt yksikössä suoritetaan keväisin ja syksyisin. Yksikköön on nimetty turvallisuusvastaava ja hänen ja lähiesihenkilön toimesta on koottu turvallisuuskansio työn turvallisuuden tukemiseksi. Sekä turvallisuusvastaava, että lähiesihenkilö ovat käyneet työturvallisuuskorttikoulutuksen ja pitävät yllä tietojensa päivittämistä turvallisuuteen liittyen. Tarvittaessa yhteys Siun soten turvallisuusyksikköön ja viranomaisiin.

Yhteenveto keskeisimmistä tunnistetuista (edellä kuvatuista) riskeistä liittyen yhteistyöhön turvallisuudesta vastaavien viranomaisten kanssa, niiden hallintakeinoista ja toimintaa ohjaavista ohjeista ja/tai määräyksistä.

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys
Ulkopuolinen henkilö tulee häiriköimään	Kutsutaan paikalle vartija tai poliisi tarvittaessa	

9.7.2 Häiriö- ja poikkeustilanteisiin varautuminen ja valmius

Sosiaali- ja terveydenhuollossa varaudutaan myös yhteiskunnan erilaisiin normaali- ja poikkeusolojen häiriö- ja uhkatilanteisiin. Sosiaali- ja terveydenhuollon turvallisuus- ja valmiussuunnittelu yhdessä muodostavat perustan, toimintaympäristön ja -tavat palvelujen jatkuvuuden turvaamiselle niin päivittäistoiminnassa kuin häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa.

Laatuporttiin tehdään vuosittain yksikön riskienarviointi, joka käydään läpi kohdassa hallintajärjestelmät ja toimintatavat. Poistumisturvallisuusselvitys ja pelastussuunnitelma on päivitetty v. 2023, eikä toiminnassa ole tapahtunut muutosta sen jälkeen. Turvallisuuskansio on tarkistettu v. 2025. Rantakylän terveysasemalla tai Kiihtelysvaaran sote-palvelupisteellä ei ole toimintaa ympäri vuorokauden. Turvallisuusasiat kuuluvat myös perehdytysuunnitelmaan.

9.7.3 Terveysthuojelu

Terveysthuojelulain 2 §:n (linkki) mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta). Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen.

Rantakylän terveysaseman ja Kiihtelysvaaran sote-palvelupisteen vastaanotolle tehdään riskienarviointi Laatuporttiin vuosittain, tai aina toiminnan muuttuessa. Riskienarviointi tehdään yhdessä yksikön henkilöstön, työsuojelun ja työterveyshuollon kanssa. Yksikön lähiesihenkilö vastaa, jotta yksikön riskienarviointi tehdään/päivitetään vuosittain. Riskienarviointi kohdistetaan 6 osa-alueeseen: hallintajärjestelmät- ja

toimintatavat, fyysiset vaaratekijät, tapaturman vaarat, fyysinen kuormittuminen, kemialliset ja biologiset vaaratekijät sekä psykososiaaliset kuormitustekijät.

Yksikön tilojen terveellisyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fyysiset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus sekä käyttöveden laatu. Kiinteistön kunnosta vastaa Joensuun kaupunki ja havaituista poikkeamista ilmoitetaan välittömästi kiinteistöhuoltoon. Rantakylän terveysaseman sisäilma on todettu terveysvaikutuksiltaan sellaiseksi, että toiminta ko. kiinteistössä loppuu toukokuun 2026 loppuun mennessä ja terveysaseman vastaanoton toiminta siirtyy väistötiloihin Siilaiselle.

Onko palveluyksikössä nimetty turvallisuusyhteyshenkilö: Kyllä

10 Palvelun sisällön omavalvonta

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelun on oltava laadukasta, asiakas- ja potilaskeskeistä, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua. Terveystenhuollon toiminnan on perustuttava näyttöön ja hyviin hoito- ja toimintakäytäntöihin.

10.1 Asiakkaan/potilaan tunnistaminen

Asiakkaan/potilaan tunnistaminen on turvallisen hoidon, hoivan ja palvelun perusta. Henkilö tulee tunnistaa jokaisessa hoito-, hoiva- tai palvelutilanteessa luotettavasti. Asiakkaan/potilaan tunnistamisen tulee olla systemaattista koko organisaatiossa ja kaikkien ammattiryhmien tulee tehdä se oikein yhtenäisten periaatteiden mukaisesti.

Asiakkaan ottaessa yhteyttä terveysaseman tai sote-palvelupisteen ajanvaraus- ja neuvontapalveluun kysytään hänen henkilötunnuksensa ja päivitetään samalla yhteystiedot. Asiakas kutsutaan vastaanottohuoneeseen nimellä. Jos herää epäilystä, että väärä potilas tulee huoneeseen, kysytään/tunnistetaan potilas henkilötunnuksesta. Potilaan saattaja auttaa tunnistamisessa tarvittaessa. Esihenkilöiden tehtävänä on varmistaa, että henkilöstö hallitsee organisaation tunnistusohjeet. Potilaan tunnistamisen toteutumiseen ei ole polikliinisessä toiminnassa systemaattista seurantamenetelmää. Henkilöltä voidaan tarvittaessa tarkistaa henkilötunnus myös Kela-kortista. Muistisairaalla henkilöllä on usein saattaja mukanaan varmistamassa asiointia. Perehdytyksellä varmistetaan toiminta yksikössä.

10.2 Häätätilapotilaan/ -asiakkaan tunnistaminen

Välitöntä hoitoa tarvitsevan asiakkaan/potilaan tunnistaminen on kriittinen taito asiakas- ja potilasturvallisuuden näkökulmasta. Peruselintoimintojen häiriöiden ja yleistilan heikkenemisen varhainen tunnistaminen mahdollistavat tehokkaan hoidon.

Vastaanottotyön luonteeseen kuuluu potilaan voinnin jatkuva arvioiminen, jolloin voinnin heikkeneminen huomioidaan nopeasti. Apuna ovat MET- ja häätätilapotilaan tunnistamisen kriteerit ja tunnistamisen mittarit. Vastaanottohuoneissa on kyseisten kriteerien huoneentaulut. Häätätilanteessa tehdään lisääpuppyyntö ja paikalle saapuu apuun aseman henkilökuntaa (varmistetaan myös lääkärin paikalla olo) ja lisäksi soitetaan hätänumeroon 112. Potilaan riskitiedot tarkastetaan potilastietojärjestelmästä ja kysymällä potilaalta itseltään tai saattajalta ennen toimenpiteen aloittamista. Palveluyksikön henkilökunnan osaaminen varmistetaan vuosittaisella ”Hätäpotilaan tunnistaminen ja elvytys, taso 2 (kouluttajat ja lääkärit) ja 3 (hoitajat)” - koulutuksella - näin ylläpidetään taitoa tunnistaa välitöntä hoitoa tarvitsevat asiakkaat. Koulutus pitää sisällään myös käytännönharjoituksen. Tilanteesta myös keskustellaan harjoituksen jälkeen, näistä saadaan esille mm. kehittämiskohteet. Koulutuksen jälkeen on varattu aika myös keskustelulle ja koulutuskokemuksille, mistä myös voidaan ottaa oppia jatkoa ajatellen.

10.3 Monialainen yhteistyö ja tiedonvälitys

Asiakas/potilas saattaa tarvita useita sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja yhtäaikaaisesti. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan/potilaan kannalta toimiva, turvallinen ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä. Tämä edellyttää toimivaa tiedonkulkua eri toimijoiden välillä. Hoidon ja palvelun jatkuvuus ja tiedon siirtyminen tulee turvata tilanteissa, joissa asiakkaat/potilaat liikkuvat eri sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja palveluyksiköiden välillä.

Rantakylän terveysaseman ja Kiihtelysvaaran sote-palvelupisteen keskeisiä yhteistyökumppaneita ovat fysioterapia, näytteenotto, erikoissairaanhoido, neuvolat, mielenterveys- ja päihdepalvelut, sosiaalihuolto, palvelusetelituottajat sekä ostopalveluyritykset. Yhteistyö on nopeaa ja sujuvaa, koska monet tärkeimmistä yhteistyökumppaneista työskentelee samassa rakennuksessa, pois lukien erikoissairaanhoido, palvelusetelituottajat ja ostopalveluyritykset. Kukin potilaan palvelukokonaisuuteen kuuluva taho varmistaa, että potilastietojärjestelmän kirjaukset on tehty huolellisesti. Tietoa voidaan välillä potilastietojärjestelmän sisällä työviesteillä ja sanomajakelulla, sekä organisaation virallisilla viestintävälineillä. Potilaan asiassa on mahdollisuus järjestää tarvittaessa moniammatillinen tapaaminen eri toimijoiden kesken. Kukin potilaan palvelukokonaisuuteen kuuluva taho huolehtii, että potilaan hoitoon liittyvät tarvittavat tiedot välittyvät muille toimijoille. Potilaan hoitoon liittyvää tietoa välitetään kuitenkin vain siinä määrin, kuin se on potilaan hoidon kannalta välttämätöntä. Lisäksi tiedonkulkua tapahtuu yhteisten läsnäkonsultaatioiden tai suojatun sähköpostin välityksellä. Henkilöstön osaaminen liittyen turvalliseen suulliseen tiedonvälitykseen kuin

monialaisen yhteistyön toteuttamiseen huolehditaan perehdytyksessä ja säännöllisellä koulutuksella ja tiedon jakamisen menetelmillä. Tarpeen vaatiessa asiakkaasta tehdään huoli-ilmoitus.

Tilannekeskukseen menee joka arkipäivä resurssitieto vastaanoton tilanteesta lähiesihenkilön toimesta.

10.4 Kivunhoito

Asianmukainen eli tehokas ja oikea-aikainen kivunhoito on jokaisen asiakkaan/potilaan perusoikeus koko palvelu- ja hoitoprosessin ajan. Kivunhoidon perusta on asiakkaan/potilaan oma arvio kivusta ja sen voimakkuudesta.

Asiakkaan kipukokemusta arvioidaan keskustelun ja non-verbaalisen viestinnän avulla koko vastaanottokäynnin ajan. Kivuttomien toimenpiteiden tueksi on käytössä paikallisuudutus. Hyvä keskusteluyhteys asiakkaan kanssa, sekä rauhallinen ja turvallinen hoitotilanne lieventävät kivun tuntemusta. Hyvän vuorovaikutustilanteen tunnusomaisena piirteenä asiakkaalla on tunne, että kipua ei tarvitse lähtökohtaisesti kestää, vaan kipua lievennetään potilaan niin halutessa. Potilas saa tarvittaessa suullisesti tai kirjallisesti jälkihoito-ohjeet ja/tai särkylääkereseptin kivun hoitoon toimenpiteen jälkeen. Puhelimessa tehtäessä hoidon tarpeen arviointia voidaan hyödyntää mm. VRS (verbal rating scale) -kipumittaria. Asiakkaan tuntemaan kivun luonnetta arvioidaan vastaanottokäynnille tullessa, sekä toimenpiteiden aikana keskustellen ja esittäen asiakkaalle tarkentavia kysymyksiä kipukokemuksesta. Tyypillisimmin asiakkaalta tarkistetaan mm: missä kipu tuntuu, onko kyseessä kipu, johon särkylääke auttaa, provosoituuko kivun tunne jostain, onko kipu vihlovaa vai jomottavaa, onko kipu jatkuvaa vai hetkittäistä, voimistuuko kipu tietyissä tilanteissa? Kivun asteen ja kivun luonteen kuvaus auttaa diagnostiikassa. Kivun eri tyypit auttavat erottamaan, mistä sairaudesta on kyse ja missä sairaus sijaitsee, sekä onko kyseessä mahdollisesti tulehdukseen viittaava oirekuva. Asiakkaan kokema kipu usein kirjataan hoitokertomukseen sanallisesti. Kivun asteen ja kivun luonteen kuvaus auttaa hoidon tarpeen arvioinnissa, diagnostiikassa ja jatkohoidon suunnittelussa. Lääkäri vastaa potilaalle annettavasta lääkehoidosta. Hoitajat suorittavat heiltä vaaditut opintokokonaisuudet ”Verkkarit.fi”-sivuilla ja antavat tarvittavat näytöt lääkehoidon osaamisen varmistamiseksi. Lääkehoitoresepti kirjataan potilastietojärjestelmään.

10.5 Kaatumisten ja putoamisten ehkäisy

Tehokas kaatumisten ja putoamistenehkäisy sisältää asiakkaan ja potilaan kaatumis-/putoamisvaaran arvioinnin sekä henkilökohtaisen suunnitelman kaatumisten ja putoamisten ehkäisemiseksi henkilöillä, joiden riski on kohonnut. Näiden lisäksi on yleisiä keinoja ja menettelytapoja ehkäistä kaatumisia ja putoamisia systemaattisesti.

Rantakylän terveysaseman ja Kiihtelysvaaran sote-palvelupisteen henkilökuntaa on ohjeistettu huolehtimaan liikuntarajoitteisten tai apua kaipaavien asiakkaiden turvallisesta liikkumisesta aseman tiloissa. Asiakkaat

saatetaan tarvittaessa vastaanottohuoneeseen ja pois, sekä varmistetaan, että liikkumiseen apua tarvitsevilla asiakkailla on saattaja huolehtimassa liikkumisesta vastaanoton ulkopuolella. Tilat sijaitsevat pääosin esteettömästi ensimmäisessä kerroksessa ja tarvittaessa toiseen kerrokseen (Rantakylässä kotihoidon ja suunth:n palvelut) pääsee kulkemaan hissillä. Mikäli kaatumis- tai putoamistilanteita tapahtuu, kirjataan ne jatkuvaan potilaskertomukseen ja tehdään sinne oma haittatapahtumailmoitus. Lisäksi tehdään ilmoitus Laatuporttiin. Asiakkaat ovat vastaanotolla ainoastaan käymässä varatulla vastaanottoajalla, eivät vietä aikaa muutoin aseman tiloissa.

Onko palveluyksikössä nimetty kaatumisenehkäisyn yhdyshenkilö: Ei

10.6 Vajaaravitsemuksen ehkäisy ja hoito

Ravitsemushoidolla pyritään edistämään terveyttä ja ravitsemushoito on myös usein sairauksien keskeinen hoitomuoto. Vaikuttavan ravitsemushoidon perustana on henkilöstön riittävä ravitsemusosaaminen ja kyky soveltaa sitä käytäntöön. Eri ammattiryhmät osallistuvat hoidon suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin oman tehtäväkuvansa mukaisesti.

Vastaanotoilla ei harjoiteta ravitsemushoitoa, mutta kohtaamme ja havaitsemme asiakkailla vajaaravitsemusta. Henkilöstön täytyy osata ohjeistaa asiakkaita tarvittaessa ravitsemusterapeutin vastaanotolle tai muun palvelun piiriin. Henkilöstö osaa ennalta ehkäistä omalta osaltaan asiakkaidensa vajaaravitsemuksen riskiä. Myös asiakkaan omaisen kanssa voidaan tarvittaessa asiakkaan suostumuksella ottaa ravitsemusasiat puheeksi.

Onko palveluyksikössä nimetty ravitsemusyhdyshenkilö: Ei

10.7 Painehaavojen ehkäisy

Painehaavojen ehkäisyn kulmakivenä on painehaavariskissä olevien asiakkaiden ja potilaiden tunnistaminen. Painehaavariskin tunnistaminen mahdollistaa painehaavojen tehokkaan ennaltaehkäisyn hoitotyön eri menetelmiä hyödyntäen.

Painehaavojen ehkäisy ei koske yksikkömme toimintaa. Haavanhoitopotilailla huomioidaan vastaanotolla mahdolliset painehaavat.

Onko palveluyksikössä nimetty haavayhdyshenkilö: Kyllä

10.8 Leikkaushoidon turvallisuus

Maailman terveysjärjestö WHO (World Health Organization) on kehittänyt leikkaustiimin tarkistuslistan parantamaan leikkaustoimenpiteisiin liittyvää turvallisuutta ja estämään vältettävissä olevia komplikaatioita.

Rantakylän terveysasemalla ja Kiihtelysvaaran sote-palvelupisteellä tehtävissä toimenpiteissä toiminta pohjautuu lääkärikoulutukseen tai erilliseen toimipaikkakoulutukseen ja osaamisen varmistamiseen. Toimenpiteet tehdään mahdollisimman steriilisti. Hygieniakäytännöt toimenpiteissä ovat hyvin tarkat ja infektioiden torjuntayksikön hygieniaoheistukseen perustuvat. Myös toimenpiteen jälkeinen seurantaikänti toteutuu yksikössä.

10.9 Akuutin sekavuustilan ehkäisy ja tunnistaminen

Akuutti sekavuustila on äkillisesti kehittyvä aivotuiminnan häiriö, joka voi ilmaantua kenelle tahansa sairauden komplikaationa iästä riippumatta. Ennaltaehkäisy on paras ja vaikuttavin hoito. Ennaltaehkäisevien toimien käynnistämiseksi tulisi tunnistaa potilaat, jotka ovat erityisessä riskissä sairastumaan akuuttiin sekavuustilaan. Myös akuutin sekavuustilan kehittyminen tulee tunnistaa varhain. Jokaisella palveluyksiköllä tulee olla oma toimintamalli, jossa huomioidaan yksikön ominaispiirteet, tilat, henkilöresurssi ja osaaminen akuutin sekavuustilan ehkäisyyn ja hoitoon.

Rantakylän terveysaseman ja Kiihtelysvaaran sote-palvelupisteen potilaskontaktit ovat lyhytkestoisia, jolloin voi olla vaikeaa tunnistaa tuntemattoman ihmisen erikoinen tai huolestuttava käytös. Tunnettaessa asiakas entuudestaan tai potilaan omaisen nostaessa asian esille henkilöstö on osaava tunnistamaan mahdollisen sekavuustilan. Riski asiakkaan akuuttiin sekavuustilaan on olemassa myös vastaanottopalveluissa, koska palvelemme akuutin sekavuustilan riskiryhmiin kuuluvia asiakkaita. Altistavia tekijöitä ovat mm. päihteiden ja lääkkeiden liikkakäyttö, korkea ikä ja heikko yleiskunto. Äkillisen sekavuustilan laukeamiseen vaikuttavia tekijöitä ovat mm. kipu, stressi, univaje, liialliset tai liian vähäiset ulkoiset ärsykkeet sekä vieras ympäristö. Akuutin sekavuustilan ilmaantuminen asiakkaalle vastaanottopalveluissa on erittäin harvinaista. Hoitotilanne tai hoitotilanteen odotus voi aiheuttaa asiakkaissa pelkoa ja jännitystä. Akuutin sekavuustilan ehkäisemiseksi odotusaulat pyritään pitämään rauhallisina ja asiakkaiden vointia seurataan vastaanottokäynnin yhteydessä keskustelemalla ja non-verbaalisia viestejä tulkitsemalla. Hoitotilanteita rauhoitetaan keskustelevalle ja asiakkaan kokemusta kunnioittavalla ilmapiirillä sekä hyvällä toimenpiteiden aikaisella kivunhoidolla. Erillistä toimintamallia akuutin sekavuustilan huomioimiseksi ei olla erikseen tehty. Hoitotapahtuman yhteydessä tulevat tilanteet kirjataan asianmukaisesti asiakas- ja potilastietojärjestelmään.

10.10 Elintapaohjaus

Elintapaohjauksen arvioinnin seuraamiseksi käytetään tilastoinnissa hyte-kertoimen mukaisia toimenpidekoodeja pre-diabetesta sairastavien kohdalla. Hyte-kerroin on hyvinvoinnin- ja terveyden edistämisen valtion osuuden

lisäosa, mikä tarkoittaa, että kuntien rahoituksen valtion osuuden suuruus määräytyy osaksi niiden tekemän hyvinvoinnin ja terveyden edistämistyön mukaan.

Terveydenhuoltolaki (13 §) velvoittaa hyvinvointialuetta sisällyttämään kaikkiin terveydenhuollon palveluihin alueensa asukkaiden terveyden ja hyvinvoinnin edistämistä sekä sairauksien ehkäisyä tukevaa terveysneuvontaa. Lain mukaan neuvonnan on muodostettava toiminnallinen kokonaisuus muiden hyvinvointialueen järjestämien palvelujen kanssa.

Elintapaohjauksen tavoitteena on tukea yksilöä tai ryhmää tekemään terveyttä ja hyvinvointia edistäviä pysyviä muutoksia elintavoissa. Elintapaohjauksen kohderyhmää ovat erityisesti henkilöt, joilla on korkea riski sairastua kansantauteihin epäterveellisten elintapojen vuoksi, tai jotka ovat jo sairastuneet, mutta eivät ole omatoimisesti pystyneet muuttamaan elintapojaan. Tässä kappaleessa tarkastellaan elintavoista liikkumista, ravitsemusta ja unta. Seuraavassa kappaleessa tarkastellaan päihitteitä, rahapelaamista ja mielen hyvinvointia.

Elintapaohjausta annetaan jokaisen sitä tarvitsevan asiakkaan kohdalla. Riskitestejä hyödynnetään tarpeen mukaan. Asiakaskunnassa on paljon pitkäaikais- ja monisairaita, joiden elämänlaatuun pyritään vaikuttamaan elämäntapaohjauksella. Motivoiva haastattelu on myös työkaluna ja digialustan käyttö on alkamassa. Elämäntapaohjaukseen on myös ryhmämuotoista toimintaa, esim. prediabeetikoille. Annetut ohjaukset ja interventiot kirjataan asiakas- ja potilastietojärjestelmään asianmukaisesti.

Elintapaohjauksen arvioinnin seuraamiseksi käytetään tilastoinnissa hyte-kertoimen mukaisia toimenpidekoodeja pre-diabetesta sairastavien kohdalla. Hyte-kerroin on hyvinvoinnin- ja terveyden edistämisen valtion osuuden lisäosa, mikä tarkoittaa, että kuntien rahoituksen valtion osuuden suuruus määräytyy osaksi niiden tekemän hyvinvoinnin ja terveyden edistämistyön mukaan.

10.11 Ehkäisevä päihde- ja mielenterveystyö

Ehkäisevä päihdetyö pitää sisällään niin alkoholin, tupakka- ja nikotiinituotteiden, huumausaineiden ja muiden päihtymiseen käytettävien aineiden sekä raha- ja digipelaamisen aiheuttamien haittojen ehkäisyn ja vähentämisen. Laki ehkäisevän päihdetyön järjestämisestä (523/2015) velvoittaa kuntia ja hyvinvointialueita toteuttamaan ehkäisevää päihdetyötä, jota on mm. näiden teemojen puheeksi ottaminen ja varhainen tunnistaminen, palveluiden tuottaminen ja tarjoaminen.

Siun soten hoito- ja palveluketjujen rinnalle on tullut hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen polku: Ehkäisevä päihdetyö (alkoholi, nikotiini, huumeet sekä raha- ja digipelaaminen). Polku sisältää oman osion asiakkaalle ja ammattilaiselle. Ammattilaisen polku toimii sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisille työkalupakkina sekä näyttöön ja tutkittuun tietoon perustuvana toimintamallina ehkäisevän päihdetyön ja elintapaohjauksen

toteuttamiseen Siun soten alueella. Asiakkaan polku sisältää testejä oman tilanteen arviointiin, luotettavaa tietoa, itsehoito-ohjelmia sekä tietoa eri toimijoiden palveluista ja toiminnasta.

Ehkäisevän päihdetyön toteutumisen seuraamiseksi käytetään tilastoinnissa hyte-kertoimen mukaisia toimenpidekoodeja. Hyte-kerroin on hyvinvoinnin- ja terveyden edistämisen valtion osuuden lisäosa, mikä tarkoittaa, että kuntien rahoituksen valtion osuuden suuruus määräytyy osaksi niiden tekemän hyvinvoinnin ja terveyden edistämistyön mukaan.

Ehkäisevä päihde- ja mielenterveystyö on lakisääteistä toimintaa, jonka tavoitteena on ehkäistä ja vähentää päihteiden käyttöä, ehkäistä rahapeleistä aiheutuvia haittoja sekä edistää hyvinvointialueen asukkaiden mielen hyvinvointia. Laki ehkäisevän päihdetyön järjestämisestä (523/2015) (linkki) velvoittaa tekemään ehkäisevää päihdetyötä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa. Työ kattaa alkoholi-, huumausaine- ja rahapelihaittojen sekä tupakka- ja nikotiinituotteiden käytön ehkäisyn ja vähentämisen. Ehkäisevän päihdetyön toimintaohjelma (linkki) tukee ehkäisevän päihdetyön järjestämistä koskevan lain toimeenpanoa ja antaen suuntaviivat tehtävälle työlle.

10.11.1 Nikotiiniriippuvuuden arviointi ja hoitoon ohjaus

Elintapaohjauksen asiakkailla kartoitetaan systemaattisesti nikotiinituotteiden käyttöä kyselyn avulla ja asia otetaan puheeksi alkukartoituksessa. Nikotiinittomuuteen kannustaminen on tärkeä ennaltaehkäistäessä eri sairauksien syntymistä. Nikotiinituotteiden käyttö kirjataan potilastietojärjestelmään rakenteisesti.

Nikotiinituotteiden puheeksi ottoon ja nikotiiniriippuvuuden arviointiin sekä tietojen kirjaamiseen Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen palveluissa on luotu ehkäisevän päihdetyön hoito- ja palveluketju sekä kirjaamisohje. Hoito- ja palveluketju on kaikkien sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten käytettävissä ja henkilöstöä koulutetaan sen systemaattiseen käyttöön. Nikotiiniriippuvuuden arviointiin on eri palveluissa olemassa myös omia menettelyjä.

Nikotiinituotteiden käytöstä kysytään terveystarkastuksissa ja omahoitoon ohjaavien käyntien yhteydessä esim. pitkäaikaissairauksien kontrollikäynneillä. Nikotiinituotteiden puheeksi otto kirjataan rakenteisesti potilaskertomukseen. Nikotiiniriippuvuuden arviointi tehdään siihen tarkoitetun kyselylomakkeen avulla. Nikotiinituotteiden käyttö otetaan tarvittaessa puheeksi asiakkaan kanssa ja tarjotaan apua mahdollisessa nikotiiniriippuvuudessa. Henkilöstölle järjestetään koulutusta nikotiinituotteiden käytön puheeksi otosta, rakenteisesta kirjaamisesta potilaskertomukseen sekä nikotiiniriippuvaisen asiakkaan hoitopolusta. Henkilöstön osaamisen varmistamiseksi Siun sotella on tarjolla koulutusta.

10.11.2 Alkoholin riskikäytön varhainen tunnistaminen ja hoitoon ohjaus

Alkoholin riskikäytön puheeksi ottaminen ja siihen tarjottu varhainen tuki ja lyhytneuvonta on vaikuttava ja kustannustehokas toimintatapa alkoholiperäisten ehkäisyssä silloin, kun sitä tehdään systemaattisesti. Pohjois-

Karjalan hyvinvointialueen palveluihin luotu ehkäisevän päihdetyön hoito- ja palveluketju sekä kirjaamisohje kattaa myös alkoholin riskikäytön varhaiseen tunnistamiseen ja arviointiin liittyvät toiminnot.

Tarvittaessa vastaanottojen yhteydessä tai hoidon tarpeen arviointia tehtäessä asiakkaille tehdään alkoholin riskikäyttöä arvioiva kysely (Audit C ja tarvittaessa Audit), joka kirjataan asiakas- ja potilastietojärjestelmään. Vastaanotolla on käytössä ennaltaehkäisevän päihdetyön hoitopolku, jossa neuvotaan, kuinka toimitaan, jos asiakkaalla todetaan alkoholin riskikäyttöä tehtävän Audit C-kyselyn tulosten perusteella. Ennaltaehkäisevässä päihdetyössä korostetaan puheeksi oton tärkeyttä ja asiakkaan rohkaisua kohti alkoholin kohtuukäyttöä. Vastaanotoilla puheeksi otossa mainitaan alkoholin käytön vaikutukset elimistössä, mutta keskitytään erityisesti alkoholin vaikutuksiin sairauksien etenemisessä. Siun sotella on henkilöstölle järjestetty koulutusta alkoholin riskiarvion tekemisessä ja puheeksi otossa. Lisäksi Intrassa on luettavissa ennaltaehkäisevän päihdetyön hoitopolku, tarvittava taustamateriaali puheeksi oton tueksi sekä mahdolliset yhteystiedot päihdepalveluihin, jos asiakas kokee tarvitsevänsä lisätukea alkoholin kohtuukäytön tueksi. Henkilöstön osaamisen varmistamiseksi Siun sotella on tarjolla koulutusta.

10.11.3 Huumausaineiden ja muiden päihtymiseen käytettyjen aineiden käytön tunnistaminen ja hoitoon ohjaus

Huumausaineiden käyttämättömyyteen kannustaminen on tärkeä osa kuntoutumisen tukemista ja onnistumista. Tarvittaessa vastaanottojen yhteydessä tai hoidon tarpeen arviointia tehdessä asiakkailta kysytään huumausaineiden ja muiden päihtymiseen käytettyjen aineiden käytöstä, joka kirjataan asiallisesti ja neutraalisti asiakkaan kertoman mukaisesti.

Ehkäisevä päihdetyö kattaa työn huumausaineiden käytön ja muiden päihtymiseen käytettyjen aineiden väärinkäytön ehkäisemiseksi. Työhön kuuluu niistä aiheutuvien haittojen ehkäiseminen ja vähentäminen.

Tarvittaessa vastaanottojen yhteydessä tai hoidon tarpeen arviointia tehdessä asiakkailta kysytään huumausaineiden ja muiden päihtymiseen käytettyjen aineiden käytöstä, joka kirjataan potilastietojärjestelmään. Vastaanotolla on käytössä ennaltaehkäisevän päihdetyön toimintasuunnitelma 2023-2025. Ennaltaehkäisevässä päihdetyössä korostetaan puheeksi oton tärkeyttä ja asiakkaan rohkaisua kohti huumaavien aineiden käytön lopettamisesta. Vastaanotolla puheeksi otossa mainitaan huumausaineiden käytön vaikutukset elimistössä. Vastaanotolla ohjataan asiakas mielenterveys- ja päihdepalvelujen ammattilaisen luokse. Henkilöstön osaamisen varmistamiseksi Siun sotella on tarjolla koulutusta.

10.11.4 Rahapelaamisen aiheuttamien haittojen ehkäisy

Tarvittaessa vastaanottojen yhteydessä tai hoidon tarpeen arviointia tehdessä asiakkailta kysytään mahdollisesta peliriippuvuudesta, joka kirjataan asiallisesti ja neutraalisti asiakkaan kertoman mukaisesti. Ennaltaehkäisevässä päihdetyössä korostetaan puheeksi oton tärkeyttä ja asiakkaan rohkaisua kohti peliriippuvuuden lopettamisesta. Sote-keskuksissa, sote-asemilla ja sote-palvelupisteillä ohjataan asiakas oikean ammattilaisen luokse. Henkilöstön osaaminen varmistetaan säännöllisellä koulutuksella.

Ehkäisevää päihdetyötä tehdään vahvistamalla rahapelaamiseen vaikuttavia suojatekijöitä tai vähentämällä riskitekijöiden vaikutusta. Suojaavat tekijät ovat yksilön, yhteisön tai yhteiskunnan piirteitä, jotka ehkäisevät tai vähentävät riskiä rahapelaamisen aloittamiseen tai ongelmien syntyyn. Riskitekijät puolestaan ovat yksilön, lähipiirin tai yhteiskunnan piirteitä, tilanteita tai tapahtumia, jotka tietyissä olosuhteissa lisäävät peliongelman todennäköisyyttä.

Tarvittaessa vastaanottojen yhteydessä tai hoidon tarpeen arviointia tehdessä asiakkailta kysytään mahdollisesta peliriippuvuudesta, joka kirjataan asiakas- ja potilastietojärjestelmään. Vastaanottopalveluissa on käytössä ennaltaehkäisevän päihdetyön toimintasuunnitelma 2023-2025. Ennaltaehkäisevässä päihdetyössä korostetaan puheeksi oton tärkeyttä ja asiakkaan rohkaisua kohti peliriippuvuuden lopettamista. Vastaanottopalveluissa ohjataan asiakas oikean ammattilaisen luokse. Henkilöstön osaamisen varmistamiseksi Siun sotella on tarjolla koulutusta.

10.11.5 Ehkäisevä mielenterveystyö

Mielenterveysongelmat aiheuttavat huomattavan määrän kärsimystä sairastuneille ja heidän läheisilleen. Ennaltaehkäisy on sekä inhimillisesti että taloudellisesti sairauden hoitoa kannattavampaa. Ehkäisevä mielenterveystyö pyrkii ehkäisemään psykiatristen sairauksien syntymistä.

Hoidon tarpeen arviointia tehdessä ja vastaanotoilla havainnoidaan mielenterveyteen liittyviä kokonaisuuksia. Käytössä on mittareita kuten BDI-kysely arvioinnin tueksi, joka kirjataan potilastietojärjestelmään. Apuna on myös konsultointi mahdollisuus mielenterveys- ja päidenpalvelun ammattilaiselta. Vastaanottopalveluissa ohjataan asiakas mielenterveys- ja päihdepalvelunpiiriin ja edeltävästi ohjeistetaan täyttämään terapianavigaattori (www.terapianavigaattori.fi). Mielenterveys- ja päihdepalvelut järjestää säännöllisesti koulutuksia, joihin henkilöstö osallistuu, kun tarvitaan osaamisen vahvistamista. Henkilöstön osaamisen varmistamiseksi Siun sotella on tarjolla koulutusta.

10.12 Itsemurhien ehkäisy

Itsemurhat aiheuttavat runsaasti inhimillistä kärsimystä sekä itsemurhan tehneiden läheisten että itsemurhien kanssa muuten tekemisiin joutuvien parissa. Ne ihmiset, joilla on kasautuvia taloudellisen, sosiaalisen ja inhimillisen osattomuuden kokemuksia ja voimavarojen ehtymistä tulee tunnistaa varhaisessa vaiheessa sekä arvioitava heidän avun tarve.

Hoidon tarpeen arviointia tehdessä ja vastaanotoilla havainnoidaan itsemurhavaarassa olevia henkilöitä. Käytössä on mittareita kuten BDI-kysely arvioinnin tueksi, joka kirjataan asiakas- ja potilastietojärjestelmään. Apuna on myös konsultointimahdollisuus psykiatrian tehostettuun avohoidon yksikköön, sekä mielenterveys- ja

päihdepalvelun ammattilainen. Vastaanottopalveluissa ohjataan asiakas joko psykiatrisen tehostetun avohoidon yksikköön tai mielenterveys- ja päihdepalvelunpiiriin ja edeltävästi ohjeistetaan täyttämään terapianavigaattori (www.terapianavigaattori.fi). Mielenterveys- ja päihdepalvelut järjestää säännöllisesti koulutuksia, joihin henkilöstö osallistuu, kun tarvitaan osaamisen vahvistamista. Henkilöstön osaamisen varmistamiseksi Siun sotella on tarjolla koulutusta.

10.13 Lähisuhdeväkivallan ehkäisytyö

Oikeus väkivallattomaan elämään on jokaiselle kuuluva perusoikeus. Lainsäädäntö ja kansainväliset ihmisoikeussopimusvelvoitteet edellyttävät aktiivisia toimia yksilöiden suojelemiseksi väkivallalta. Lähisuhdeväkivallan ehkäisy on kaikkien väestöryhmien hyvinvointia, terveyttä ja arjen turvallisuutta edistävää työtä. Hyvinvointialue ja kunnat vastaavat omalla toimialallaan lähisuhdeväkivallan suunnitelmallisesta ehkäisemisestä.

Lähisuhdeväkivallan seurausten ehkäisyyn ja väkivallan kierteen katkaisemiseen vaikutetaan tehokkaimmin tunnistamalla lähisuhdeväkivalta terveydenhuollon palveluissa varhaisessa vaiheessa. Vaikuttavuuden kannalta keskeistä on, että lähisuhdeväkivaltakokemuksista kysytään palveluissa vaikei se olisi käynnin ensisijainen syy.

Työssä tulee huomioida väkivallan kaikkiin osapuoliin (uhri, tekijä, todistaja) mahdollisesti liittyvät palvelutarpeet ja viranomaisvelvoitteet, moniammatillinen yhteistyö sekä asiakkaan/koko perheen turvallisuuden varmistaminen välittömässä asiakas ja potilastyössä.

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen tehtävä on torjua ja ehkäistä lähisuhdeväkivaltaa. Väkivallan tunnistaminen on edellytys varhaiselle puuttumiselle, ja puheeksi otto kuuluu jokaisen sote-ammattilaisen tehtäviin. Kaikkien työntekijöiden, jotka kohtaavat työssään väkivaltaa kokeneita asiakkaita, tulee arvioida väkivallan riskiä, vakavuutta ja erityisesti kuolemanvaaraa. Jokainen työntekijä on tilanteen vaatiessa ilmoitusvelvollinen asiakkaan kokemasta väkivallasta ja velvollinen tekemään näistä esimerkiksi huoli-ilmoituksen. Siun sotella on tavoitteena ottaa käyttöön koulutussuunnitelma, jolla varmistetaan henkilöstön perehdytys ja riittävä osaaminen lähisuhdeväkivallan ehkäisytyössä.

10.14 Elämän loppuvaiheen hoito

Elämän loppuvaiheen hoidon tavoite on vaalia elämänlaatua ja mahdollistaa arvokas kuolema. Kuolemaa lähestyvää ihmistä hoidetaan ja tuetaan hänen elämänarvonsa ja toiveensa huomioiden. Palliatiivinen hoito on

parantumattomasti sairaan ihmisen ja hänen läheistensä kokonaisvaltaista hoitoa, jossa korostetaan oireiden lievitystä ja henkistä hyvinvointia. Hoitoa voidaan antaa kotona, ympärivuorokautisessa palveluasumisessa, saattohoitokodissa ja sairaalassa. Palliatiiviseen hoitoon kuulu vainajan arvokas kohtelu ja omaisten tukeminen myös kuoleman jälkeen.

Elämän loppuvaiheen hoitoa ohjaavat lait ja suositukset. Niissä määritellään hoidon eettiset lähtökohdat: ihmisen itsemääräämisoikeus, yksilön koskemattomuus ja ihmisarvon kunnioittaminen. Elämän loppuvaiheen hyvän hoidon turvaamiseksi pitää laatia ennakoiva hoitosuunnitelma. Yksilöllisessä hoitosuunnitelmassa tehdään merkittäviä hoitopäätöksiä, joista pitää kuulla asiakasta/potilasta ja hoitosuunnitelma pitää olla kaikkien asiakasta/potilasta hoitavien tahojen tiedossa.

Rantakylän terveysasemalla ja Kiihtelysvaaran sote-palvelupisteellä pyritään tunnistamaan ajoissa tilanteet, joissa tutkimuksista ja hoitotoimenpiteistä ei ole enää potilaan kannalta hyötyä. Tällöin hoidon painopiste siirretään elämänlaatua tukevaan palliatiiviseen hoitoon, ja potilaalle laaditaan hänen tarpeitaan ja toiveitaan huomioiva yksilöllinen hoitosuunnitelma. Lisäksi pyritään tunnistamaan elämän loppuvaiheen lähestyminen, jotta saattohoitopäätös voidaan tehdä oikea-aikaisesti.

Kokenutta lääkäriä konsultoivat pääsääntöisesti kotisairaanhoidon hoitajat sähköisten viestintäkanavien kautta. Mikäli potilas ei ole kotisairaanhoidon asiakas, hän ottaa yhteyttä terveysaseman tai sote-palvelupisteen yleiseen palvelunumeroon, josta hoidon tarpeen arvioinnin perusteella konsultoidaan lääkäriä joko puhelimitse tai kirjallisesti, tai järjestetään vastaanottokäynti.

Omaiset voivat potilaan suostumusten mukaisesti osallistua potilaan hoitoon ja olla läsnä hoitotilanteissa. Mikäli palliatiivinen hoito tai läheisen kuoleman lähestyminen aiheuttavat omaisille kohtuutonta psyykkistä kuormitusta, heitä ohjataan matalalla kynnyksellä hakeutumaan Siun soten MIEPÄ-palveluihin (mielenterveys- ja päihdepalvelut).

11 Yhteenveto palveluyksikön omavalvonnan toimeenpanoa ohjaavista ohjeista ja määräyksistä

Yhteenveto keskeisimmistä palveluyksikön omavalvonnan toimeenpanon ohjeista ja määräyksistä on koottu asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä laadunhallinnan suunnitelman lukuun ”Suunnitelman tausta-aineisto”.

12 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Yhteenveto tämän omavalvontasuunnitelman laadinnan yhteydessä esiin nousseista palveluyksikön toimintaan liittyvistä kehittämistarpeista.

Kehittämistarve	Kehittämistoimenpide	Alustava kehittämis aikataulu
Puheluiden ajoittainen ruuhkautuminen	Puheluiden sujuva hoitaminen	Ohje, kokeneen kollegan toimesta havainnointi
Henkilöstön äkilliset poissaolot	Sijaispalvelut	Ennakoiva suunnittelu, sijaispyynnöt

13 Omavalvontasuunnitelman seuranta, päivittäminen ja hyväksyminen

13.1 Omavalvontasuunnitelman seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuutta ja suunnitelmassa kuvattujen menettelyjen toteutumista on seurattava säännöllisesti. Omavalvontasuunnitelma on päivitettävä aina säännösten muuttuessa ja/tai kun toimintaympäristössä tapahtuu palvelun laatuun ja asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelma tulee päivittää kuitenkin vähintään kerran vuodessa.

Palveluyksikön omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa maaliskuun loppuun mennessä. Omavalvontasuunnitelman päivittämisestä vastaa palveluyksikön lähijohtaja(t).

Miten, kuinka usein ja ketkä seuraavat omavalvontasuunnitelman toteutumista? Miten varmistetaan, että henkilöstö noudattaa laadittua omavalvontasuunnitelmaa? Miten varmistetaan, että omavalvontasuunnitelma pidetään ajan tasalla? Miten omavalvontasuunnitelmaan tehdyistä muutoksista tiedotetaan henkilöstölle? Miten omavalvontaan tehtävät päivitykset julkaistaan viiveettä?
--

13.2 Omavalvontasuunnitelman hyväksyminen

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy avoterveydenhuollon ylilääkäri. Omavalvontasuunnitelma on hyväksytty sähköisesti.

Suunnitelmassa viitattut internetosoitteet

Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia 2022–2026:

<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-8464-6> (linkki)

Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen omavalvontasuunnitelman mallipohja:

<https://asiakasjapotilasturvallisuuskeskus.fi/ammattilaisille-ja-opiskelijoille/materiaalipankki/kuvauksia-ja-toimintamalleja/omavalvontasuunnitelman-mallipohja/> (linkki)

Asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä laadunhallinnan suunnitelma:

https://www.siunsote.fi/documents/393252/6561109/Siunsote_SUUNNITELMA_Asiakas-ja_potilasturvallisuus_seka_laadunhallinta.pdf/be1e4633-89d9-3c7c-c8c1-014bf65c2408

Ehkäisevän päihdetyön toimintaohjelma:

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163001/STM_2021_13_rap.pdf?sequence=1&isAllowed=y

(linkki)https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163001/STM_2021_13_rap.pdf?sequence=1&isAllowed=y

EU:n yleinen tietosuojasetus (GDPR) 679/2016:

<https://eur-lex.europa.eu/eli/legal-content/summary/general-data-protection-regulation-gdpr.html>

Laiteturvallisuuksuunnitelma (linkki Siun soten intran tiedostopankkiin, avautuu vain Siun soten sisäisessä verkossa):

https://siunsote.sharepoint.com/:w:/r/sites/Tiedostopankki/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7BEAF322A1-8AF3-4704-BF5B-C9BB07105BD4%7D&file=Siunsote_SUUNNITELMA_Laiteturvallisuuksuunnitelma.docx&action=default&mobiledirect=true&DefaultItemOpen=1 (linkki)

Laki ehkäisevän päihdetyön järjestämisestä 523/2015:

https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjs9Jf_gomBAXVTExAIHAKyDvAQFnoECBAQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.finlex.fi%2Ffi%2Flaki%2Falkup%2F2015%2F20150523&usq=AOvVaw0_zx7DOg57-0fwyKl2VU_1&opi=89978449 (linkki)

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992):

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjPq-GO8oiBAXW8GRAIHWKuBXIQFnoECBsQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.finlex.fi%2Ffi%2Flaki%2Fajantasa%2F1992%2F19920785&usq=AOvVaw1hP7DQ8szAeHVsNh60mxPn&opi=89978449> (linkki)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2023/20230703>

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021):

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwivnNm98oiBAxX8HhAIHXKtAp4QFnoECBQQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.finlex.fi%2Ffi%2Flaki%2Falkup%2F2021%2F20210612&usg=AOvVaw1n46KPjuzMt1suoZSxzG7&opi=89978449> (linkki)

Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994:

https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiTqtTG9liBAxUrFBAIHQlApgQFnoECBEQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.finlex.fi%2Ffi%2Flaki%2Fajantasa%2F1994%2F19940559&usg=AOvVaw3wUomvuoNrL2_xdSkqfDCL&opi=89978449 (linkki)

Lääkehoitosuunnitelmat (linkki Siun soten intran tiedostopankkiin, avautuu vain Siun soten sisäisessä verkossa):

<https://siunsote.sharepoint.com/sites/Tiedostopankki/Tiedostopankki/Forms/AllItems.aspx?viewid=8d4bbc63%2D7f91%2D4470%2Dbef1%2D66f99a41df45> (linkki)

Miunpalvelut.fi:

<https://miunpalvelut.fi/> (linkki)

Omavalvonta - siunsote.fi:

<https://www.siunsote.fi/omavalvonta?inheritRedirect=true> (linkki)

Omavalvontaohjelma:

https://www.siunsote.fi/documents/393252/6561109/Siunsote_Valvontapalvelut_SUUNNITELMA_Omavalvontao_hjelma.pdf/cc2a1be8-4a4e-95fd-3cdf-890c38d52367 (linkki)

STM: Yhtenäiset kiireettömän hoidon perusteet 2019.

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161496/STM_J02_Yhtenaisen%20kiireettoman%20hoidon%20perusteet.pdf?sequence=4&isAllowed=y (linkki)

Tartuntatautilaki (1227/2016):

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiCjLyq8oiBAxVKJxAlHdptBhwQFnoECA0QAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.finlex.fi%2Ffi%2Flaki%2Fajantasa%2F2016%2F20161227&usg=AOvVaw1SPCz6Gcp2dPRJK1e29Zef&opi=89978449> (linkki)

Terveystenhuoltolaki (1326/2010):

https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjSqK_x8YiBAxWQKhAlHU5dBdgQFnoECBwQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.finlex.fi%2Ffi%2Flaki%2Fajantasa%2F2010%2F20101326&usg=AOvVaw2QBw20_5KVwe9tHcqFucNZ&opi=89978449 (linkki)

Terveystensuojelulaki (763/1994):

https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwi3n62Z_JKBxVmAxAlHcusDkUQFnoECBgQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.finlex.fi%2Ffi%2Flaki%2Fajantasa%2F1994%2F19940763&usg=AOvVaw3mloYyUmCZl-YMwnYOP-zj&opi=89978449 (linkki)

Tietosuojalaki 1050/2018:

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2018/20181050>

Turvallinen lääkehoito - Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen:

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162847/STM_2021_6.pdf?sequence=3&isAllowed=y
(linkki)

Tyytymättömyys palveluun tai hoitoon - siunsote.fi:

<https://www.siunsote.fi/tyytymattomyys-palveluun-tai-hoitoon> (linkki)

Vaaratilanneilmoitus Laatuporttiin Siun soten verkkosivujen kautta:

<https://www.siunsote.fi/vaaratilanneilmoitus> (linkki)

Valviran määräys omavalvontasuunnitelman sisällöstä:

<https://www.finlex.fi/fi/viranomaiset/normi/562001/50504> (linkki)

Viestit – Suomi.fi:

<https://www.suomi.fi/viestit> (linkki)